



METRO MOBILITY

HƯỚNG DẪN VỀ
DỊCH VỤ



CẨM NANG CỦA QUÝ VỊ VỀ DỊCH VỤ METRO MOBILITY

Chúng Tôi Là Ai	1
Liên Hệ với Ai	3
Tôi Có Đủ Điều Kiện để Sử Dụng Metro Mobility không?	4
Làm Thế Nào để Tôi Đăng Ký Dịch Vụ Metro Mobility?	5
Bao Lâu Tôi sẽ được Chứng Nhận để Sử Dụng Metro Mobility?	5
Quy Trình Kháng Cáo	6
Tính Đủ Điều Kiện đối với Du Khách	6
Nơi Chúng Tôi Cung Cấp Dịch Vụ	7
Trong Khu Vực Dịch Vụ	8
Giờ Hoạt Động	8
Dịch Vụ Metro Mobility Cung Cấp Những Gì	8
Metro Mobility Cần Quý Vị Hợp Tác với tư cách là Hành Khách	11
Cách Lên Lịch Chuyến Đi Của Quý Vị	13
Hãy Chắc Chắn Quý Vị Có Mặt cho Chuyến Đi	17
Các Đợt Tạm Ngưng & Kháng Cáo Liên Quan Đến Cách Hành Xử của Khách Hàng	19
Biểu Mẫu Yêu Cầu Đặt Hàng Dài Hạn	21
Cách Để Quý Vị Cung Cấp Phản Hồi và Nhận Xét	23
Cách Liên Hệ Với Chúng Tôi	23
Dịch Vụ Bổ Sung từ Metro Mobility	24
Các Lựa Chọn Thay Thế cho việc Sử Dụng Metro Mobility	25
Chính Sách Sửa Đổi Hợp Lý	25
Định Nghĩa	27
Thời Gian Trên Xe Tối Đa Theo Số Dặm	28
Các Thành Phố trong Các Khu Vực của Metro Mobility	29

CẨM NANG CỦA QUÝ VỊ VỀ DỊCH VỤ METRO MOBILITY

CHÚNG TÔI LÀ AI

Metro Mobility cung cấp dịch vụ chuyên chở trong khu vực đô thị Thành Phố Đồi dành cho người khuyết tật hoặc người có tình trạng sức khỏe khiến họ, ít nhất là đôi khi, không thể sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường như xe buýt và đường sắt nội thành.

Metro Mobility là một dịch vụ của Metropolitan Council, cơ quan khu vực của chính phủ cho khu vực đô thị Thành Phố Đồi bảy quận. Metro Mobility do Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility quản lý. Hai công ty vận tải cung cấp dịch vụ chuyển đi Metro Mobility bằng cách sử dụng các phương tiện được trang bị đặc biệt và các tài xế được đào tạo và mặc đồng phục đồng đều.

Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility xác định liệu người nộp đơn có đủ điều kiện để sử dụng dịch vụ của Metro Mobility hay không, đảm bảo chúng tôi tuân thủ các quy tắc của tiểu bang và liên bang, đặt ra các quy tắc để vận hành dịch vụ, trả lời các phản hồi từ khách hàng chúng tôi, ký kết hợp đồng với các công ty tư nhân để cung cấp dịch vụ, và giám sát cách họ cung cấp dịch vụ đó.

Các nhà cung cấp chuyển đi chịu trách nhiệm cho tất cả các khía cạnh của việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng chúng tôi. Họ thuê, đào tạo và giám sát các tài xế, nhân viên điều phối, nhân viên đặt chỗ, và nhân viên lên lịch. Họ chịu trách nhiệm đặt và định tuyến các chuyến đi và bảo trì, làm sạch, và bảo hiểm các phương tiện của Metro Mobility.





6533



Metro Mobility
a service of the Metropolitan Council

E-450

6533



Dịch vụ Metro Mobility là ...

- **Dịch vụ ADA.** Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act, ADA) đảm bảo cơ hội và quyền tiếp cận như nhau đến các dịch vụ và tiện ích công cộng dành cho người khuyết tật. Metro Mobility cung cấp dịch vụ theo các hướng dẫn của ADA.
- **Quyền dân sự.** Nếu quý vị đã được chứng nhận sử dụng Metro Mobility, thì quyền tiếp cận của quý vị đến các dịch vụ của chúng tôi là quyền dân sự được đảm bảo theo Tiêu Đề II của ADA.
- **Phương tiện giao thông công cộng.** Là một dịch vụ công cộng, nhiều quy tắc áp dụng cho Metro Mobility cũng giống như các quy tắc đối với dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường, chẳng hạn như xe buýt và tàu đường sắt nội thành.
- **Có sẵn cho mọi mục đích chuyến đi.** Quý vị có thể sử dụng Metro Mobility cho bất kỳ mục đích chuyến đi nào. Metro Mobility không ưu tiên loại chuyến đi nào hơn so với một loại khác. Cho dù quý vị đang đi đến gặp bác sĩ, đến nhà hát hoặc cửa hàng tạp hóa, mỗi chuyến đi đều quan trọng như nhau.
- **Dịch vụ đi chung xe.** Khách hàng của Metro Mobility thường đi xe cùng các khách hàng khác đi chung hướng vào cùng một thời điểm.
- **Bổ sung cho dịch vụ tuyến thông thường.** Metro Mobility hoạt động trong cùng cộng đồng và cùng thời điểm với dịch vụ tuyến thông thường. Cũng như dịch vụ tuyến thông thường, khách hàng được yêu cầu trả tiền vé cho mỗi chuyến đi khi họ lên xe.
- **Một dịch vụ của Metropolitan Council.** Metropolitan Council vận hành nhiều dịch vụ vận tải - Metro Mobility, Metro Transit và Transit Link (một dịch vụ chuyên chở theo yêu cầu (dial-a-ride) hoạt động trong các khu vực không có dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường).

LIÊN HỆ VỚI AI

Liên Hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility để:

- Đặt câu hỏi về tính đủ điều kiện. *Hướng Dẫn Cấp Chứng Nhận Metro Mobility* của chúng tôi có thể được tìm thấy trực tuyến tại metromobility.org.
- Kiểm tra trạng thái chứng nhận của quý vị.
- Khen ngợi dịch vụ tốt.
- Khiếu nại.
- Thể hiện sự quan ngại
- Đặt các câu hỏi chung về dịch vụ.

Điện Thoại:
651.602.1111
TTY: 651.221.9886

*Chỉ sử dụng những số điện thoại này để giải đáp thắc mắc của quý vị. Không dùng các số này để lên lịch chuyến đi.
Liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi của quý vị để lên lịch chuyến đi.*

Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility
390 Robert Street North
Saint Paul, MN 55101

Fax: 651.602.1660

Email: metromobility@metc.state.mn.us
Trang web: www.metromobility.org

Thứ Hai - Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 4:00 chiều

Liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi của quý vị để:

Lên Lịch Chuyến Đi | Kiểm Tra Chuyến Đi | Hủy Chuyến Đi

Nhà Cung Cấp Chuyến Đi

	Khu Vực Tây Metro	Khu Vực Đông Metro	Khu Vực Nam Metro
Nhà Cung Cấp	Transit Team	First Transit East	First Transit South
Điện thoại	651.602.1100	651.602.1120	651.602.1180
TTY	612.332.5081	651.636.4000	952.895.3449
Email	WReservations@metc.state.mn.us	EReservations@metc.state.mn.us	SReservations@metc.state.mn.us
Fax	612.332.4116	651.628.0211	952.736.5952

TÔI CÓ ĐỦ ĐIỀU KIỆN ĐỂ SỬ DỤNG METRO MOBILITY KHÔNG?

Để đủ điều kiện cho Metro Mobility, quý vị phải không thể sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường ít nhất một vài lần. Quý vị có thể đủ điều kiện nếu bất kỳ tình huống nào sau đây này áp dụng với quý vị:

- Quý vị bị khuyết tật về thể chất, thị giác hoặc tinh thần khiến quý vị không thể sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường.
- Quý vị không thể lên hoặc xuống xe buýt tại một số địa điểm do đặc điểm khuyết tật của mình.
- Quý vị không thể độc lập tìm đường di chuyển của hệ thống chuyên chở tuyến thông thường ngay cả khi quý vị có thể đến điểm dừng quá cảnh và có thể lên và xuống xe. “Không thể tìm đường di chuyển” có nghĩa là, ví dụ, quý vị không thể tự mình đi xe buýt, nhận ra các điểm dừng xe buýt, hiểu cách hoàn thành chuyến đi bằng xe buýt hoặc biết giá vé của mình.

Những tình huống sau đây sẽ không làm quý vị đủ điều kiện sử dụng Metro Mobility:

- Đặc điểm khuyết tật của quý vị khiến quý vị “gặp khó khăn” hoặc “khó khăn hơn” trong việc sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường.
- Quý vị không có dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường trong khu vực của quý vị.
- Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường nếu dịch vụ này được cung cấp trong khu vực của quý vị.
- Quý vị sợ sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường.
- Quý vị cho rằng mình dễ bị tổn thương về mặt xã hội nhưng quý vị có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường.

Đây là những hướng dẫn chung. Nếu quý vị có thắc mắc về việc liệu quý vị có hoặc không đủ điều kiện sử dụng Metro Mobility, vui lòng liên hệ Dịch Vụ Khách Hàng.

Ngoài ra, vui lòng xem *Hướng Dẫn Cấp Chứng Nhận Metro Mobility* của chúng tôi, có thể tìm thấy trực tuyến tại www.metromobility.org.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TÔI ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ METRO MOBILITY?

Quý vị cần hoàn thành đơn đăng ký Metro Mobility bao gồm cả Bản Câu Hỏi Chứng Nhận và Biểu Mẫu Xác Minh của Chuyên Gia để xác định tính đủ điều kiện hưởng dịch vụ của quý vị.

Bước 1: Hoàn Thành Bản Câu Hỏi Chứng Nhận.

Người điền vào Bảng Hỏi Đáp Chứng Nhận phải là người đăng ký Metro Mobility hoặc một người hỗ trợ biết rõ về bệnh trạng của người đăng ký. Điều quan trọng là cả người đăng ký Metro Mobility VÀ người hỗ trợ điền đơn đăng ký đều phải ký vào biểu mẫu.

Bước 2: Hoàn Thành Biểu Mẫu Xác Minh của Chuyên Gia.

Nhờ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp được cấp phép biết rõ về bệnh trạng của người đăng ký hoàn thành Biểu Mẫu Xác Minh của Chuyên Gia.

Bước 3: Gửi cả hai biểu mẫu đã hoàn thành cùng lúc đến Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility.

Bước 4: Các chuyên gia của Metro Mobility sẽ xem xét đơn đăng ký.

Nhân viên Metro Mobility sẽ xem xét các biểu mẫu đăng ký của quý vị và liên hệ với quý vị trong vòng 21 ngày để thông báo quyết định về tính đủ điều kiện.

Bước 5: Có thể cần đánh giá trực tiếp để theo dõi.

Nếu các mẫu đăng ký không bao gồm tất cả thông tin mà chúng tôi cần để xác định tính đủ điều kiện, chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị đến để đánh giá trực tiếp.

BAO LÂU TÔI SẼ ĐƯỢC CHỨNG NHẬN ĐỂ SỬ DỤNG METRO MOBILITY?

Thường mất tối đa bốn năm. Ngày chứng nhận được tính trùng với ngày hết hạn trên thẻ ID của Tiểu bang Minnesota hoặc giấy phép lái xe của quý vị, khi có thể. Trong một vài tình huống, Metro Mobility có thể cấp chứng nhận “vĩnh viễn”, hoặc suốt đời cho những người trong độ tuổi cao niên hoặc đang trong tình trạng sức khỏe xấu đi.

Nếu quý vị có một bệnh trạng tạm thời ngăn quý vị sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường, quý vị có thể được chấp thuận trên cơ sở tạm thời trong tối đa chín (9) tháng. Nếu chúng tôi cung cấp cho quý vị chứng nhận tạm thời, quý vị sẽ không cần thẻ ID Metro Mobility. Tuy nhiên, quý vị phải xuất trình ID có ảnh hợp lệ do chính phủ cấp cho mỗi chuyến đi.

QUY TRÌNH KHÁNG CÁO

Khách hàng bị từ chối cấp chứng nhận hoặc được xác định là đạt tiêu chuẩn có điều kiện hoặc tạm thời đạt tiêu chuẩn sẽ có quyền kháng cáo quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi ra quyết định bằng cách liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ của Metro Mobility theo số 651.602.1111 hoặc qua email tại metromobility@metc.state.mn.us.

Đánh Giá của Hội Đồng Kháng Cáo Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật

Hội Đồng Kháng Cáo Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật sẽ xét xử các kháng cáo. Hội đồng bao gồm ba thành viên không nhận được bồi thường từ Metropolitan Council cho các dịch vụ của họ. Chủ tịch của Hội Đồng Kháng Cáo là chủ tịch của Ủy Ban Tư Vấn Khả Năng Tiếp Cận Phương Tiện Giao Thông (Transportation Accessibility Advisory Committee, TAAC). Hai thành viên khác được bổ nhiệm bởi Văn Phòng Cơ Hội Bình Đẳng (Office of Equal Opportunity, OEO) của Metropolitan Council. Tất cả các thành viên được yêu cầu phải có hiểu biết sâu sắc về các quy định đối với dịch vụ chuyên chở người khuyết tật, luật ADA và nhiều loại khuyết tật.

Hội đồng xem xét tất cả bằng chứng và lời khai trước khi đưa ra quyết định và thông báo cho OEO về quyết định của mình. Một thông báo bằng văn bản về các quyết định sẽ được gửi đến người kháng cáo và Trung Tâm Dịch Vụ Metro Mobility.

Mặc dù các quyết định của hội đồng là quyết định cuối cùng và không bị kháng cáo thêm, nhưng những người nộp đơn bị từ chối trước đó có thể đăng ký lại để xem xét thêm nếu tình hình yêu cầu.

TÍNH ĐỦ ĐIỀU KIỆN ĐỐI VỚI DU KHÁCH

Những người đến từ bên ngoài khu vực của Dịch Vụ Metro Mobility có thể đi xe với tư cách là du khách tạm thời tối đa 21 ngày trong một năm. Để sử dụng Dịch Vụ Metro Mobility, du khách phải có khuyết tật hoặc tình trạng sức khỏe mà đôi khi cản trở họ sử dụng xe buýt và tàu theo tuyến thông thường. Du khách cần sử dụng hơn 21 ngày trong một năm được yêu cầu hoàn tất quy trình chứng nhận Metro Mobility.

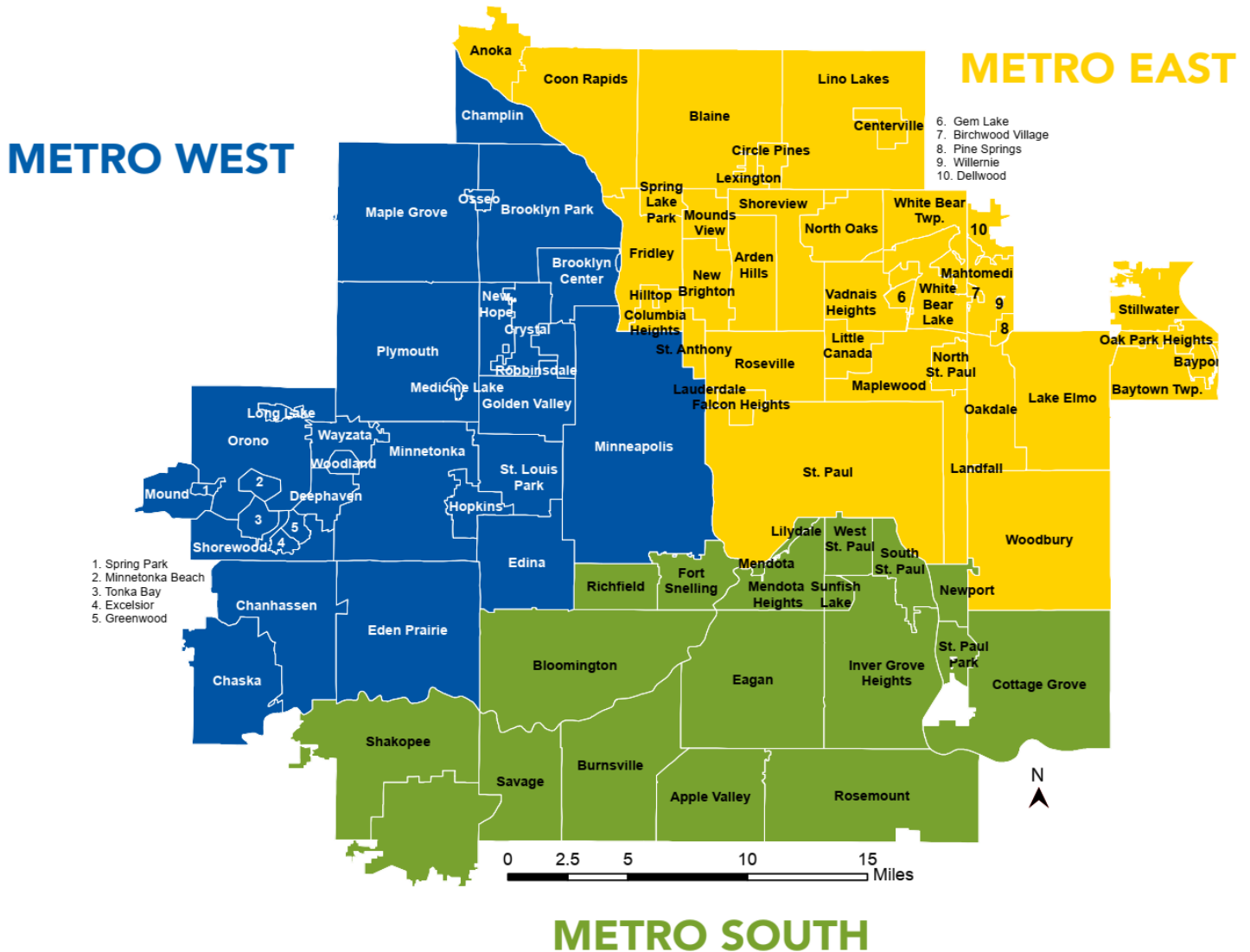
Để sử dụng Metro Mobility với tư cách là du khách, hoặc đặt câu hỏi về chính sách đối với du khách, vui lòng liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ Metro Mobility theo số 651.602.1111 hoặc metromobility@metc.state.mn.us.

NƠI CHÚNG TÔI CUNG CẤP DỊCH VỤ

Khu vực dịch vụ được chia cho ba nhà cung cấp chuyến đi riêng biệt

Khu vực dịch vụ của Metro Mobility được chia cho ba nhà cung cấp chuyến đi (xem bản đồ). Quý vị sẽ được chỉ định cho một nhà cung cấp chuyến đi dựa trên địa chỉ nhà của quý vị. Nhà cung cấp chuyến đi của quý vị chịu trách nhiệm lên lịch và điều phối tất cả các chuyến đi của quý vị bất kể địa điểm đón hoặc trả khách.

Ví dụ: nếu quý vị sống ở Bloomington, quý vị được chỉ định cho nhà cung cấp chuyến đi Metro South. Ngay cả khi chuyến đi của quý vị đi từ Saint Paul đến Minneapolis, quý vị đều sẽ liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi South Metro. Nhà cung cấp chuyến đi này sẽ cung cấp hoặc điều phối chuyến đi cho quý vị. Bảng trong trang 4 trình bày thông tin liên hệ của các nhà cung cấp chuyến đi.



TRONG KHU VỰC DỊCH VỤ

ADA yêu cầu Metropolitan Council cung cấp dịch vụ Metro Mobility trong vòng 3/4 dặm của bất kỳ dịch vụ tuyến thông thường, thuộc địa phương, phục vụ cả ngày nào. Tiểu Bang Minnesota yêu cầu Metro Mobility phục vụ Địa Hạt Thu Thuế Vận Tải, thường bao gồm phần trung tâm của khu vực đô thị bảy quận.

Khu Vực Dịch Vụ ADA. Tất cả các chuyến đi bắt đầu và kết thúc trong khu vực phục vụ do ADA ủy quyền là một quyền dân sự được liên bang bảo vệ. Các nhà cung cấp chuyến đi phải lên lịch các chuyến đi khi nhân viên đặt chỗ của họ nhận được cuộc gọi.

Khu Vực Dịch Vụ Tiểu Bang. Các chuyến đi bắt đầu và kết thúc ngoài khu vực dịch vụ ADA nhưng trong khu vực được ủy quyền tiểu bang sẽ được đặt ở trạng thái chờ. (Để biết thêm thông tin về quy trình chờ, vui lòng xem trang 12.) Quý vị sẽ được trợ giá đi taxi nếu chuyến đi của quý vị không thể được cung cấp bằng phương tiện của Metro Mobility.

GIỜ HOẠT ĐỘNG

Giờ hoạt động của Metro Mobility là không giống nhau đối với mọi cộng đồng. Metro Mobility đặt giờ hoạt động dựa trên thời gian dịch vụ tuyến thông thường có thể được sử dụng trong mỗi cộng đồng. Nếu cộng đồng không có bất kỳ dịch vụ tuyến thông thường nào, Metro Mobility sẽ cung cấp dịch vụ giới hạn.

Giờ hoạt động có thể thay đổi thường xuyên hàng quý để đáp ứng với các thay đổi của dịch vụ tuyến thông thường. Khách hàng sẽ được thông báo ít nhất ba tháng trước khi Metro Mobility thực hiện bất kỳ việc giảm giờ hoạt động nào. Giờ hoạt động mới cập nhật có thể tìm thấy trực tuyến tại metromobility.org hoặc bằng cách liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng.

DỊCH VỤ METRO MOBILITY CUNG CẤP NHỮNG GÌ

Một chuyến đi an toàn và đáng tin cậy. Sự an toàn của quý vị là mối quan tâm chính của chúng tôi. Tài xế Metro Mobility là các chuyên gia đáp ứng được các hướng dẫn nghiêm ngặt do Tiểu Bang Minnesota đặt ra. Tài xế phải vượt qua thành công gần hai tuần đào tạo bao gồm hỗ trợ hành khách, sơ cứu, lái xe an toàn, nhận thức về khuyết tật, và đào tạo tập lái. Tất cả các tài xế phải vượt qua kiểm tra lý lịch hình sự và kiểm tra sàng lọc ma túy trước khi đi làm.

Bất kỳ mục đích chuyến đi nào cũng được chấp nhận. Quý vị có thể sử dụng Metro Mobility để đi đến bất kỳ loại điểm đến nào - ví dụ: đến khám bác sĩ, đến rạp chiếu phim, cửa hàng tạp hóa hoặc nhà của một người bạn. Mỗi chuyến đi đều quan trọng như nhau.

Quản lý thiết bị hỗ trợ vận động của quý vị. Các tài xế được đào tạo chuyên sâu về cách hỗ trợ hành khách, cố định xe lăn và xe tay ga đúng cách và vận hành an toàn thiết bị nâng có động cơ được cung cấp trên mỗi phương tiện của Metro Mobility.

Tất cả các thiết bị nâng của Metro Mobility đều có thể chứa các thiết bị hỗ trợ vận động rộng tối đa 30 inch và dài tối đa 48 inch. Các thiết bị nâng của Metro Mobility có thể chịu được khoảng 800 pound.

Để quý vị được an toàn, thiết bị hỗ trợ vận động của quý vị phải ở trong tình trạng tốt, đặc biệt là hệ thống phanh. Để những hành khách khác được an toàn, tài xế có thể từ chối chở một hành khách có thiết bị hỗ trợ vận động không được bảo dưỡng đúng cách.

Dịch vụ tận cửa. Chúng tôi đón quý vị tại cửa vào đầu tiên tại địa điểm đón của quý vị. Ví dụ như cánh cửa dẫn trực tiếp quý vị ra bên ngoài ngôi nhà hoặc tòa nhà của quý vị. Tại điểm đến của quý vị, chúng tôi hộ tống quý vị qua cánh cửa đầu tiên. Đó là cánh cửa dẫn quý vị từ bên ngoài vào trong một tòa nhà, như một cửa hàng hoặc tòa nhà văn phòng. Tài xế không đi quá lớp cửa vào đầu tiên.

Hỗ trợ di chuyển từ tài xế. Quý vị có thể đòi hỏi tài xế Metro Mobility của quý vị hỗ trợ khi quý vị đi từ cửa vào đầu tiên của địa điểm đón đến phương tiện, và từ phương tiện qua cửa vào đầu tiên của địa điểm trả quý vị. Nếu quý vị đang ngồi trên một thiết bị hỗ trợ vận động, tài xế của quý vị sẽ giúp quý vị đi lên và xuống cầu thang và lối dốc bên ngoài miễn là chúng được bảo dưỡng đúng cách. Tuy nhiên, tài xế của quý vị không được phép ký vào các giấy chứng nhận hành thay mặt quý vị.

Mang theo ai đó để giúp quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ khi quý vị đến điểm đến của mình, quý vị được phép mang theo người khác đi cùng với tư cách là người chăm sóc cá nhân của quý vị. Chỉ cần nói với nhân viên đặt chỗ của quý vị về việc thêm hành khách khi quý vị đặt chuyến đi. Một người chăm sóc cá nhân không nhất thiết phải là một chuyên gia đã đăng ký hoặc được trả lương. Họ có thể là bất cứ ai đi cùng để hỗ trợ quý vị.

Mang theo một vị khách. Là một hành khách đi Metro Mobility được chứng nhận, quý vị có thể mang theo một vị khách. Chỉ cần nói với nhân viên đặt chỗ của quý vị về việc thêm hành khách khi quý vị đặt chuyến đi. Khách trả tiền vé tiêu chuẩn. Quý vị có thể mang nhiều hơn một người chỉ khi có đủ không gian.

Hỗ trợ mang đồ đạc. Tài xế của chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị mang tối đa bốn túi mua hàng hoặc túi kích cỡ tương đương. Họ sẽ hỗ trợ quý vị mang đồ đạc lên và xuống xe, nhưng họ không được phép hỗ trợ hành khách mang đồ đạc vượt quá cánh cửa đầu tiên của bất kỳ tòa nhà nào. Vì Metro Mobility là dịch vụ đi xe chung, một số đồ đạc có thể quá lớn để vận chuyển trên các phương tiện của chúng tôi.

Đồ đạc phải có thể vừa với khu vực xung quanh hành khách mà không chiếm không gian của bất kỳ hành khách nào khác. Có thể chấp nhận một giỏ hàng tạp hóa gấp nhỏ để thuận tiện. Một khách trả tiền cũng có thể mang tối đa bốn túi. Người chăm sóc cá nhân không được phép mang thêm đồ đạc.

Đi xe cùng trẻ nhỏ. Trẻ em từ 5 tuổi trở xuống có thể đi xe với tư cách là khách mà không phải trả thêm phí. Trẻ em từ 6 tuổi trở lên sẽ được tính giá vé thông thường.

- Vì lý do an toàn, trẻ em phải được cố định trong ghế riêng của mình.
- Trẻ em dưới 4 tuổi hoặc nặng 40 pound trở xuống phải ngồi lên ghế đi xe do khách hàng cung cấp.
- Quý vị hoặc người chăm sóc cá nhân của quý vị có trách nhiệm cố định an toàn ghế đi xe của trẻ trên phương tiện.
- Tài xế có thể hỗ trợ mang ghế đi xe trống nhưng sẽ không ẵm trẻ.

Động vật được cho phép lên xe nhưng cần phải luôn trong tầm kiểm soát của quý vị. Quý vị luôn có thể mang theo động vật phục vụ và trị liệu trên các phương tiện của Metro Mobility. Chúng sẽ phải ngồi hoặc nằm trên sàn gần quý vị mà không phải trên ghế. Quý vị cũng có thể mang theo thú cưng nhưng chúng phải nằm trong túi vận chuyển.

Đi chung với những người khác. Quý vị thường sẽ đi chung với những người khác trên xe của Metro Mobility. Thường thì chúng tôi không thể cung cấp cho quý vị một chuyến đi thẳng đến điểm đến mà không đỗ dừng vì tài xế của quý vị có thể cần đón và trả khách khác trên đường đi.

Đón đúng giờ. Vì Metro Mobility là dịch vụ đi chung xe, chúng tôi không thể đảm bảo thời gian đón chính xác. Chúng tôi làm hết sức mình để đến trong vòng 30 phút kể từ thời gian quý vị đã hẹn đón. Nếu chúng tôi không thể đón kịp, chuyến đi của quý vị sẽ là miễn phí. Thời gian hẹn đón là thời gian đón mà quý vị đã đồng ý khi đặt chuyến đi. Người lái xe sẽ tới trong vòng 30 phút từ thời gian đón.

Đến đúng giờ tại cuộc hẹn của quý vị. Nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi thời gian hẹn, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đưa quý vị tới điểm đến đúng giờ. Khách hàng có thể dự kiến rằng họ sẽ không đến được cuộc hẹn của họ hơn một giờ trước giờ hẹn. Metro Mobility mong muốn các nhà cung cấp chuyến đi của mình sẽ đưa khách hàng đến điểm đến vào đúng hoặc trước thời gian quy định ít nhất 95% thời gian.

Thời gian chuyến đi tương đương với dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường. Thời gian chuyến đi của quý vị sẽ tương đương với một chuyến đi bằng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường - không phải là taxi hoặc ô tô cá nhân. Một chuyến đi năm dặm mà có thể chỉ mất 10 đến 15 phút trong ô tô cá nhân nhưng có thể mất tới 50 phút khi sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường và phương tiện của Metro Mobility. Xem bảng ở trang 24 để biết thông tin phân tích về thời gian chuyến đi theo khoảng cách.

Luôn được đối xử với thái độ đường hoàng và sự tôn trọng mọi lúc. Mỗi khách hàng, khách và người chăm sóc cá nhân nên được đối xử với thái độ đường hoàng và sự tôn trọng trong mỗi cuộc gọi điện thoại và mỗi chuyến đi.

Tất cả các nhân viên đều phục vụ một cách chuyên nghiệp và lịch sự. Nhân viên của Metro Mobility và các nhà cung cấp chuyến đi là các chuyên gia chuyên cung cấp dịch vụ đáng tin cậy và mang tính tôn trọng.

Tài xế chuyên nghiệp mặc đồng phục và đeo phù hiệu nhận dạng. Tài xế Metro Mobility mặc đồng phục công ty và đeo phù hiệu nhận dạng để người khác có thể nhìn thấy.

Một phương tiện sạch và được bảo dưỡng đúng cách. Phương tiện của Metro Mobility được bảo dưỡng bởi thợ sửa máy được chứng nhận. Mỗi phương tiện được kiểm tra vào mỗi sáng trước khi được đưa vào sử dụng. Tất cả các phương tiện đều được Bộ Giao Thông Vận Tải Minnesota kiểm tra mỗi năm để đảm bảo an toàn.

Sự quan ngại của quý vị sẽ được nghiêm túc coi trọng. Khi quý vị liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility, sự quan ngại của quý vị sẽ được nghiêm túc coi trọng. Khi quý vị liên hệ với chúng tôi để trình bày những quan ngại của quý vị, nhân viên chuyên nghiệp của chúng tôi sẽ ghi lại yêu cầu hoặc quan ngại cụ thể của quý vị. Chúng tôi sẽ tiến hành điều tra. Chúng tôi sẽ phản hồi quý vị một cách thích hợp.

METRO MOBILITY CẦN QUÝ VỊ HỢP TÁC VỚI TƯ CÁCH LÀ HÀNH KHÁCH

Hãy giúp chúng tôi bằng cách làm những điều sau:

Bảo dưỡng đúng cách đường tiến vào địa điểm đón quý vị. Việc giữ cho vỉa hè, lối dốc và bậc thang luôn trong tình trạng tốt và không bị bao phủ bởi băng, tuyết và các mối nguy hại khác là rất quan trọng. Điều đó giúp cả quý vị và tài xế lên và xuống khỏi xe một cách an toàn. Các bậc thang phải cung cấp lối đi an toàn và thỏa đáng ít nhất: rộng 30 inch, với mỗi bậc thang cao 7½ inch và sâu 10 inch. Nếu không có đường đi an toàn và dễ tiếp cận, tài xế có thể từ chối hộ tống khách hàng.

Thiết bị hỗ trợ vận động của quý vị phải ở trong tình trạng tốt. Để an toàn, thiết bị hỗ trợ vận động của quý vị phải ở trong tình trạng tốt, đặc biệt là hệ thống phanh. Để những hành khách khác được an toàn, tài xế có thể từ chối chở một hành khách có thiết bị hỗ trợ vận động không được bảo dưỡng đúng cách.

Nếu xe đến trước thời gian đón của quý vị. Quý vị không cần phải lên xe cho đến thời gian đón của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị sẵn sàng đi sớm, quý vị có thể lên xe trước thời gian đón và sau đó khởi hành.

Trả đúng tiền vé. Bắt đầu từ ngày 1 tháng 10 năm 2017, Metro Mobility sẽ tính tiền vé như bên dưới. Metro Mobility sẽ chấp nhận tiền mặt hoặc thẻ Go-To với giá trị tích lũy. Metro Mobility không thể chấp nhận vé Metropass, Vé 31 ngày hoặc bất kỳ hình thức vé nào khác. Nếu quý vị trả bằng tiền mặt, vui lòng cung cấp số tiền chính xác. Tài xế sẽ không trả lại tiền thừa.

Chi phí đi xe của quý vị phụ thuộc vào ngày, thời điểm trong ngày, và quãng đường quý vị đi.

Giờ Cao Điểm	\$4,50 (Thứ Hai-Thứ Sáu, 6:00 sáng-9:00 sáng và 3:00 chiều- 6:30 chiều)
Giờ Không Cao Điểm Ngày	\$3,50
Lễ Khu Vực Giá Vé Trung Tâm	\$3,50
Thành Phố	\$1,00
Các Chuyến Đi không theo ADA từ 15 dặm trở lên	thêm 75 xu

**Đầu Năm Mới, Ngày Tưởng Niệm Liệt Sĩ (có xem xét), Ngày Quốc Khánh (4/7), Ngày Lao Động, Lễ Tạ Ơn và ngày thứ Sáu tiếp sau đó, và Lễ Giáng Sinh.*

Quý vị có thể mua thẻ Go-To (thẻ thanh toán phí đi lại) tại địa chỉ sau:

- Trực tuyến tại địa chỉ <https://store.metrotransit.org/FareCard/New>
- Tại hơn 100 điểm bán lẻ, bao gồm tất cả các Cửa Hàng Cub Food
- Tại một trong các cửa hàng bán lẻ của Metro Transit
- Thông qua bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility

Quý vị có thể đạt được \$400 giá trị tích lũy vào thẻ Go-To của mình. Thẻ ID Metro Mobility hoạt động như Thẻ Go-To sẽ được đăng ký tự động bởi Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility. Khách hàng có thể thêm giá trị vào thẻ Go-To trực tuyến, qua điện thoại với Dịch Vụ Khách Hàng, ở bất kỳ máy bán vé đường sắt tự động, hoặc bất kỳ nhà cung cấp thẻ Go-To nào.

Có ba loại Thẻ Go-To khác nhau nhưng chỉ có một loại được chấp nhận trên Metro Mobility:

- Vé dùng nhiều lần (không được chấp nhận trên Metro Mobility).

- Thẻ giá trị tích lũy. Nếu quý vị định mua Thẻ Go-To để sử dụng trên Metro Mobility, quý vị phải mua thẻ giá trị tích lũy (được Metro Mobility chấp nhận).
- Thẻ Go-To lite (thẻ thanh toán phí đi lại cho người già và trẻ nhỏ) (không được chấp nhận trên Metro Mobility).

Thẻ Go-To lite dùng một lần và thẻ Go-To dùng nhiều lần cho các chuyến đi không giới hạn và không thể được sử dụng để thanh toán cho các chuyến đi của Metro Mobility.

Nếu Thẻ Go-To của quý vị không phải là thẻ ID Metro Mobility, hãy truy cập metrotransit.org/register và đăng ký. Điều này sẽ cung cấp sự bảo vệ nếu quý vị làm mất thẻ. Nếu thẻ của quý vị bị mất hoặc bị đánh cắp, hãy liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng hoặc đến Trạm Quá Cảnh trực tuyến càng sớm càng tốt. Thẻ của quý vị sẽ bị vô hiệu hóa. Số dư còn lại trong thẻ của quý vị tại thời điểm được báo cáo bị mất hoặc bị đánh cắp sẽ được chuyển sang thẻ mới. Mất một khoản phí nhỏ để lập và gửi thẻ mới.

Tiền vé bằng tiền mặt. Khách hàng có thể trả cho tài xế tiền mặt. Nếu quý vị sẽ thanh toán bằng tiền mặt, xin vui lòng biết giá vé chính xác. Vì lý do bảo mật, các tài xế không thực hiện hoặc thay đổi.

Khi nào không tính tiền vé hoặc bồi hoàn tiền vé. Quý vị không phải trả tiền vé nếu xe đến muộn hơn 30 phút sau thời gian đón theo thỏa thuận của quý vị. Ngoài ra, nếu quý vị đến trễ hoặc ở trên xe lâu hơn thời gian trên xe tối đa, hãy liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility để được bồi hoàn tiền vé.

Vui lòng trả tiền vé khi quý vị lên xe. Nếu xe đến muộn hơn 30 phút sau thời gian đón theo thỏa thuận của quý vị, chuyến đi của quý vị sẽ được miễn phí. Khách hàng từ chối thanh toán có thể bị từ chối chở. Tài xế có thể yêu cầu khách hàng trả tiền vé trước khi lên xe.

Xuất trình thẻ ID có ảnh do chính phủ cấp. Chúng tôi cần đảm bảo rằng chúng tôi đang chở đúng người. Để đảm bảo an toàn cho tài xế của chúng tôi, tài xế sẽ yêu cầu xem thẻ ID khi quý vị lên xe.

Vui lòng trình thẻ ID do chính phủ cấp hợp lệ của quý vị. Thẻ ID này bao gồm giấy phép lái xe, thẻ ID tiểu bang, thẻ ID Metro Mobility, hộ chiếu hoặc thẻ ID quân đội. Chúng tôi có thể từ chối chở đối với khách hàng không có thẻ ID hợp lệ. Tài xế có thể yêu cầu quý vị xuất trình ID trước khi quý vị lên xe.

Nếu quý vị muốn có thẻ ID Metro Mobility, quý vị sẽ không mất chi phí để nhận thẻ ID Metro Mobility đầu tiên của mình. Có hai cách để quý vị có thẻ:

- Gửi ảnh qua email cho Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility. Sử dụng máy ảnh kỹ thuật số hoặc điện thoại di động, tự chụp một tấm ảnh bán thân dung rõ ràng của quý vị và gửi ảnh qua email đến địa chỉ metromobility@metc.state.mn.us. Vui lòng ghi cả tên và số ID Metro Mobility hoặc ngày sinh của quý vị trong email. Thẻ ID Metro Mobility của quý vị sẽ được gửi theo đường bưu điện cho quý vị trong vòng một tuần.
- Hãy đến các văn phòng Metro Mobility vào thứ Ba, thứ Năm hoặc thứ Sáu trong khoảng thời gian từ 10:00 sáng đến 1:00 chiều. Quý vị sẽ có thẻ ngay trước khi quý vị rời đi.

Hãy có mặt vào thời gian đón theo thỏa thuận của quý vị. Dịch Vụ Chuyên Chở Metro là dịch vụ đi chung xe. Chúng tôi không thể đón các khách hàng khác đúng giờ nếu quý vị không có mặt.

Ngồi yên và thắt chặt dây an toàn. Theo luật của tiểu bang Minnesota, quý vị luôn phải thắt dây an toàn. Khách hàng sử dụng thiết bị hỗ trợ vận động được yêu cầu sử dụng dây an toàn trên đùi. An toàn hơn khi sử dụng đai giữ vai nhưng không bắt buộc.

Tôn trọng những hành khách khác. Quý vị đang chia sẻ chuyến đi với những người khác. Khi quý vị đang trò chuyện hoặc sử dụng các thiết bị điện tử cá nhân, hãy nói nhẹ nhàng và sử dụng tai nghe.

Đừng làm phiền tài xế hoặc khách hàng khác. Không can thiệp vào việc vận hành an toàn của một phương tiện chuyên chở. Điều đó là bất hợp pháp và nguy hiểm.

Không sử dụng bất kỳ sản phẩm thuốc lá nào. Khách hàng không được phép sử dụng bất kỳ loại sản phẩm thuốc lá hoặc thuốc lá điện tử nào kể từ khi tài xế đón quý vị ở cửa đầu tiên cho đến khi tài xế hộ tống quý vị an toàn qua cửa đầu tiên tại địa điểm trả của quý vị.

Không sử dụng ngôn ngữ thô tục, phân biệt chủng tộc hoặc xúc phạm. Khách hàng không được phép sử dụng ngôn ngữ thô tục, phân biệt chủng tộc hoặc xúc phạm người khác.

Metro Mobility ứng phó với thời tiết khắc nghiệt. Trong những trường hợp hiếm hoi trong thời tiết khắc nghiệt, Metro Mobility có thể tạm thời ngưng dịch vụ đối với các chuyến đi từ nhà của hành khách và tập trung vào đưa những hành khách trong cộng đồng trở về nhà an toàn. Metro Mobility sẽ đăng bất kỳ quyết định tạm ngưng dịch vụ nào do sự khắc nghiệt của thời tiết và phát sóng trên các đài truyền hình và đài phát thanh địa phương. Ngoài ra, vui lòng tìm kiếm các cập nhật trên www.metromobility.org.

CÁCH LÊN LỊCH CHUYẾN ĐI CỦA QUÝ VỊ

Hãy nhớ liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi của quý vị để lên lịch chuyến đi của mình, chứ không phải Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility.

Lên lịch chuyến đi của quý vị trong “khung thời gian” đặt chỗ

Lên lịch chuyến đi của quý vị trong “khung thời gian” đặt chỗ. Quý vị có thể lên lịch bốn ngày trước chuyến đi của mình, nhưng ít nhất là trước một ngày.

Bảng dưới đây cho biết quý vị có thể lên lịch sớm như thế nào cho ngày quý vị muốn đi.

ĐỐI VỚI TẤT CẢ CÁC NGÀY TRONG TUẦN, NẾU QUÝ VỊ MUỐN ĐI VÀO ...	
Thứ Hai	Đặt chỗ ngay khi có thể vào thứ Năm trước đó
Thứ Ba	Đặt chỗ ngay khi có thể vào thứ Sáu trước đó
Thứ Tư	Đặt chỗ ngay khi có thể vào thứ Bảy trước đó
Thứ Năm	Đặt chỗ ngay khi có thể vào Chủ Nhật trước đó
Thứ Sáu	Đặt chỗ ngay khi có thể vào thứ Hai trước đó
Thứ Bảy	Đặt chỗ ngay khi có thể vào thứ Ba trước đó
Chủ Nhật	Đặt chỗ ngay khi có thể vào thứ Tư trước đó

Khi quý vị lên lịch một chuyến đi, vui lòng gọi cho nhà cung cấp chuyến đi phục vụ tại khu vực của quý vị (xem bản đồ trên trang 5 và tìm thành phố của quý vị, trang 25). Nhân viên đặt chỗ sẽ tìm một phương tiện có sẵn một giờ trước và một giờ sau thời gian chuyến đi quý vị yêu cầu, và hỏi quý vị có muốn một chuyến chiều về không.

Các chuyến đi chờ

Metro Mobility có thể sử dụng quy trình sau cho các chuyến đi bắt đầu hoặc kết thúc trong Khu Vực Dịch Vụ Tiểu Bang:

1. Nhân viên đặt chỗ sẽ thực hiện yêu cầu của quý vị.
2. Nhân viên đặt chỗ sẽ cho quý vị biết, tại thời điểm quý vị đặt chuyến đi, họ sẽ đặt chuyến đi của quý vị ở chế độ Chờ.
3. Nhà cung cấp chuyến đi sẽ thực hiện các nỗ lực hợp lý để lên lịch trước 4:00 chiều vào ngày trước ngày quý vị đi.
4. Nhà cung cấp chuyến đi sẽ thông báo cho quý vị trước 8:00 tối một ngày trước ngày quý vị đi kèm thời gian đã lên lịch.

Thời gian đón quý vị

Khi chuyến đi của quý vị được đặt, quý vị và nhân viên đặt chỗ sẽ thỏa thuận thời gian đón. Đây là thời gian quý vị cần sẵn sàng chờ xe đến.

Thời gian đón theo thỏa thuận có thể trùng với thời gian đón mà quý vị yêu cầu ban đầu hoặc không. Chuyến đi của quý vị sẽ được lên lịch dựa trên số lượng chỗ còn trống trên các phương tiện trong khu vực của quý vị gần thời gian quý vị yêu cầu. Để phù hợp với nhiều chuyến đi nhất có thể, Metro Mobility sẽ xem xét một giờ trước và một giờ sau thời gian quý vị yêu cầu đối với một phương tiện trong khu vực của quý vị. Ví dụ: nếu quý vị yêu cầu thời gian đón là 8:00 sáng, chúng tôi sẽ tìm kiếm các phương tiện trong khu vực của quý vị trong khoảng thời gian từ 7:00 sáng đến 9:00 sáng.

“Khung thời gian” đón quý vị

Chúng tôi cố gắng đến sát thời gian đón theo thỏa thuận của quý vị nhất có thể. Vì Metro Mobility là dịch vụ đi chung xe nên chúng tôi không thể đảm bảo thời gian chính xác. Phương tiện sẽ đến trong vòng 30 phút kể từ thời gian đón. Phương tiện sẽ được coi là đúng giờ nếu đến trong vòng 30 phút kể từ thời gian thỏa thuận. Ví dụ: nếu thời gian thỏa thuận của quý vị là 1:00 chiều thì phương tiện sẽ đến trong khoảng từ 1:00 chiều đến 1:30 chiều.

Nếu xe của quý vị đến muộn hơn 30 phút sau thời gian đón theo thỏa thuận của quý vị, chuyến đi của quý vị sẽ được miễn phí.

Nếu quý vị cần đến một cuộc hẹn đã lên lịch vào một thời điểm nhất định

Quý vị có thể có một cuộc hẹn đòi hỏi quý vị phải đúng giờ, như gặp bác sĩ hoặc đi làm. Vui lòng nói với nhân viên đặt chỗ rằng quý vị có thời gian hẹn. Họ sẽ đảm bảo rằng quý vị sẽ đến đúng giờ cho cuộc hẹn và rằng quý vị sẽ không đến sớm hơn một giờ.

QUAN TRỌNG: Thời gian hẹn là thời gian sát nhất mà phương tiện có thể đến đoạn lề đường gần cửa ra vào đầu tiên tại điểm đến của quý vị. Quý vị có thể mất thêm thời gian di chuyển từ cửa vào đầu tiên đến một địa điểm khác trong tòa nhà – ví dụ, đến một phòng khám trong một tòa nhà văn phòng. Hãy nhớ thông báo rằng quý vị sẽ cần thêm thời gian khi trao đổi với nhân viên đặt chỗ.

Ví dụ, nếu cuộc hẹn của quý vị vào lúc 10:00 sáng và ở trên tầng ba thì quý vị có thể muốn thông báo cho nhà cung cấp chuyến đi của mình rằng quý vị cần phải đến đó chậm nhất là vào lúc 9:45 sáng. Điều này giúp đảm bảo rằng quý vị có thể di chuyển từ phương tiện của Metro Mobility đến điểm hẹn đúng giờ.

Thời gian “không sớm hơn”

Nếu quý vị đang yêu cầu được đón và quý vị không thể rời đi trước một thời gian cụ thể, quý vị có thể yêu cầu một thời gian “không sớm hơn”. Ví dụ: nếu quý vị hoàn thành công việc lúc 4:00 chiều, quý vị có thể yêu cầu thời gian “không sớm hơn” 4:00 chiều. Khi tìm kiếm các phương tiện của Metro Mobility trong khu vực của quý vị, nhân viên đặt chỗ sẽ không đề nghị cho quý vị thời gian sớm hơn thời gian quý vị có thể rời đi.

Lên lịch chuyến đi của quý vị qua fax hoặc email

Các nhà cung cấp chuyến đi sẽ đặt yêu cầu các chuyến đi mà quý vị gửi bằng fax hoặc email hai lần mỗi ngày trong thời gian hiển thị bên dưới. Xem email và số fax của nhà cung cấp chuyến đi của quý vị để đặt chuyến đi.

BUỔI SÁNG – Từ 5:00 sáng đến 6:00 sáng | BUỔI CHIỀU – Từ 12:00 trưa đến 1:00 chiều

Các yêu cầu xuất hiện sau 1:00 chiều sẽ không được xem xét cho đến 5:00 sáng ngày hôm sau

Chúng tôi không thể chấp nhận các yêu cầu về các chuyến đi cùng ngày qua fax hoặc email.

Vui lòng sử dụng thông tin này khi quý vị lên lịch chuyến đi

- Tên và số ID Metro Mobility hoặc ngày sinh của quý vị.
- Liệu quý vị có đi cùng với một động vật phục vụ hoặc trị liệu không.
- Thứ và ngày tháng quý vị đi.
- Thời gian quý vị muốn được đón HOẶC thời gian quý vị cần đến điểm đến của quý vị. Hãy chắc chắn ghi rõ BUỔI SÁNG hay BUỔI CHIỀU.
- Các địa chỉ chính xác, bao gồm số căn hộ, tòa nhà hoặc số dãy phòng cho cả địa điểm đón và địa điểm trả của quý vị. Bất kỳ thông tin bổ sung nào có thể hữu ích, bao gồm tên tòa nhà, mô tả và số điện thoại.
- Loại thiết bị hỗ trợ vận động quý vị sẽ sử dụng.
- Số lượng người đi cùng với quý vị. Mỗi khách hàng có quyền đưa một người chăm sóc cá nhân và một khách đi cùng với họ. Các hành khách bổ sung có thể điều chỉnh theo từng trường hợp cụ thể.

Đường Dây Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

Metro Mobility sử dụng các Giải Pháp Đường Dây Hỗ Trợ Ngôn Ngữ để hỗ trợ khách hàng có trình độ tiếng Anh hạn chế. Chỉ cần gọi cho nhà cung cấp chuyến đi của quý vị và họ sẽ kết nối một thông dịch viên nói ngôn ngữ của quý vị vào cuộc gọi.

Lên lịch trực tuyến chuyến đi của quý vị

Quý vị có tùy chọn sử dụng dịch vụ tự phục vụ dựa trên Web an toàn để lên lịch, kiểm tra và hủy chuyến đi của mình. Dịch vụ dựa trên Web này được gọi là *MyMetroMobility*. Khách hàng phải liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility và đăng ký để sử dụng dịch vụ này. Các chuyến đi đăng ký trên web chỉ có thể được lên lịch trong khu vực dịch vụ ADA.

MyMetroMobility có thể:

- Đặt hầu hết các chuyến đi trong khu vực dịch vụ ADA trước nhiều hơn 1 ngày
- Xác minh yêu cầu chuyến đi đã đặt của quý vị 24 giờ một ngày
- Hủy các chuyến đi đã đặt của quý vị 24 giờ một ngày
- Cung cấp cho quý vị lịch sử chuyến đi

MyMetroMobility không thể:

- Đặt các chuyến đi bắt đầu hoặc kết thúc bên ngoài Khu Vực Dịch Vụ ADA
- Đặt các chuyến đi sau 5:00 chiều cho ngày tiếp theo
- Hủy chuyến đi đã đặt ít hơn một giờ trước giờ đón

Trip Planner (Công Cụ Lên Kế Hoạch Chuyến Đi) của Metro Transit

Như một phương án thay thế cho các chuyến đi của Metro Mobility, quý vị có thể lên kế hoạch cho các chuyến đi trên xe buýt hoặc tàu tuyến thông thường bằng công cụ Trip Planner có tính tương tác.

Công cụ này cung cấp các tùy chọn để chỉ định tuyến ít đi bộ hoặc chỉ hiển thị các tuyến cho phép sử dụng xe lăn.

Hủy các chuyến đi của quý vị

Nếu quý vị không cần chuyến đi của mình nữa, vui lòng gọi càng sớm càng tốt để hủy chuyến đi. Điều này sẽ cho phép các hành khách khác sử dụng khoảng thời gian và không gian trống đó. Nếu quý vị không hủy chuyến đi của mình ít nhất một giờ trước thời gian đón theo thỏa thuận, chuyến đi sẽ được tính là Bỏ Chỗ. Vui lòng xem trang 16 để biết thêm thông tin về Bỏ Chỗ.

Quý vị có thể lên lịch cho một “đơn đặt hàng dài hạn” cho các chuyến đi lặp lại

Đơn đặt hàng dài hạn là yêu cầu có các chuyến đi lặp lại vào (1) cùng một ngày trong tuần tại (2) cùng một thời điểm trong ngày từ (3) cùng một địa chỉ đón khách đến (4) cùng một địa chỉ trả khách.

Để yêu cầu đặt hàng dài hạn, vui lòng đi đến trang 19 của Hướng Dẫn về Dịch Vụ này. Điền biểu mẫu này sau khi quý vị đã đọc hướng dẫn ở mặt sau. Gửi biểu mẫu này đến Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility như được giải thích trong hướng dẫn.

Một đơn đặt hàng dài hạn tự động đặt chuyến đi cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu các đơn đặt hàng dài hạn cho các chuyến đi thường xuyên đi từ cùng một địa chỉ xuất phát đến cùng một địa chỉ đích vào cùng một ngày trong tuần, vào cùng một thời điểm trong ngày và ít nhất một ngày một tuần. Thật không may là chúng tôi không thể cấp tất cả các đơn đặt hàng dài hạn.

Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility giới hạn số lượng đơn đặt hàng dài hạn để đảm bảo có chỗ trên hệ thống cho những khách hàng có nhu cầu chuyến đi thay đổi tùy theo tuần. Các chuyến đi theo đơn đặt hàng dài hạn sẽ được xem xét đối với:

- Các chuyến đi xuất phát từ cùng một nơi đi đến cùng một địa điểm vào cùng một thời điểm trong cùng một ngày trong tuần.
- Các chuyến đi sẽ nhất quán trong ít nhất sáu tháng.
- Khách hàng chưa bị hủy đơn đặt hàng dài hạn trong năm ngoái do ít sử dụng.

Khách hàng có trách nhiệm hủy chuyến đi theo đơn đặt hàng dài hạn của họ ít nhất một giờ trước thời gian đón theo thỏa thuận. Tất cả các quy tắc dịch vụ khác của Metro Mobility áp dụng cho các đơn đặt hàng dài hạn.

Yêu cầu một đơn đặt hàng dài hạn

Biểu mẫu đặt hàng. Khách hàng có thể yêu cầu một đơn đặt hàng dài hạn bất cứ lúc nào bằng cách gửi biểu mẫu Yêu Cầu Đặt Hàng Dài Hạn cho Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility. Mẫu này nằm ở trang 19 của hướng dẫn về dịch vụ này hoặc mẫu này có thể được gửi cho quý vị qua fax hoặc gửi qua đường bưu điện bằng cách liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng theo số 651.602.1111 hoặc 651.221.9886 TTY.

Đơn đặt hàng dài hạn được xem xét và chấp thuận hàng tháng. Metro Mobility thông báo cho khách hàng về các đơn đặt hàng dài hạn mới được chấp thuận qua điện thoại. Thông báo từ chối được gửi đến hành khách trong vòng 10 ngày sau khi xem xét các yêu cầu.

Gửi biểu mẫu đặt hàng. Vui lòng gửi biểu mẫu Yêu Cầu Đặt Hàng Dài Hạn đã hoàn thành của quý vị đến Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility:

Đường bưu điện: 390 Robert Street North, Saint Paul, MN, 55101

Email: MetroMobility@metc.state.mn.us

Fax: 651.602.1660

Khi các chuyến đi theo đơn đặt hàng dài hạn không được cung cấp

Metro Mobility sẽ không cung cấp các chuyến đi theo đơn đặt hàng dài hạn vào Đầu Năm Mới, Ngày Tưởng Niệm Liệt Sĩ (có xem xét), Ngày Quốc Khánh (4/7), Ngày Lao Động, Lễ Tạ Ơn và ngày thứ Sáu tiếp sau đó, và Lễ Giáng Sinh. Khách hàng có một đơn đặt hàng dài hạn cần đi vào bất kỳ ngày nào trong những ngày này phải liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi của họ và trực tiếp lên lịch một chuyến đi trước bốn ngày.

Xóa các đơn đặt hàng dài hạn

Đơn đặt hàng dài hạn được dành riêng cho những người đi thường xuyên. Những khách hàng hủy hoặc bỏ chỗ 4% trở lên trong các chuyến đi theo đơn đặt hàng dài hạn của họ có thể bị xóa đơn đặt hàng dài hạn. Khách hàng sẽ phải chờ ít nhất 12 tháng trước khi Metro Mobility xem xét yêu cầu của họ về một đơn đặt hàng dài hạn mới.

Tạm hoãn đơn đặt hàng dài hạn

Nếu quý vị không sử dụng đơn đặt hàng dài hạn trong một khoảng thời gian, quý vị có thể tạm hoãn đơn đặt hàng dài hạn của quý vị. Một đơn đặt hàng dài hạn có thể được tạm hoãn trong ít nhất một tuần hoặc tối đa 90 ngày mỗi năm theo lịch. Để tạm hoãn đơn đặt hàng dài hạn của quý vị, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi của quý vị. Các đơn đặt hàng dài hạn bị tạm hoãn lâu hơn 90 ngày mỗi năm có thể bị hủy.

HÃY CHẮC CHẮN QUÝ VỊ CÓ MẶT CHO CHUYẾN ĐI

Bỏ Chỗ

Tài xế sẽ đợi năm phút để quý vị lên phương tiện khi đến nơi trong vòng 30 phút kể từ thời gian đón theo thỏa thuận của quý vị. Việc không lên phương tiện trong vòng năm phút có thể khiến phương tiện khởi hành mà không có sự có mặt của quý vị và bị cho là Bỏ Chỗ.

Bỏ Chỗ bao gồm:

- Hủy chuyến đi ít hơn một giờ trước thời gian sẵn sàng theo lịch trình.
- Hủy hoặc từ chối lên xe khi phương tiện đến trong khung thời gian đón 30 phút.
- Không có mặt tại điểm đón được chỉ định vào thời gian sẵn sàng và trong khung thời gian đón 30 phút.

Tạm Ngưng do Bỏ Chỗ

Một trong những gián đoạn sử dụng dịch vụ phổ biến nhất là Bỏ Chỗ. Khách hàng có liên quan đến một mô hình hoặc thông lệ lên lịch các chuyến đi và sau đó bỏ chỗ trong chuyến đi có thể bị tạm ngưng sử dụng dịch vụ. Thường xuyên Bỏ Chỗ làm gián đoạn dịch vụ, khiến các tài xế phải chờ đợi và tìm kiếm những khách hàng không đi xe. Điều này tác động đến các khách hàng khác trên phương tiện và khách hàng sau đó trong lịch trình của tài xế.

Quy Trình Không Có Mặt

1. Thư cảnh báo

Khách hàng có ba (3) lần Bỏ Chỗ chiếm hơn 5% số chuyến đi theo yêu cầu của họ trong khoảng thời gian 30 ngày sẽ nhận được thư cảnh báo từ nhà thầu dịch vụ của họ. Khách hàng có thể liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi của mình để kháng cáo bất kỳ trường hợp Bỏ Chỗ nào xảy ra ngoài tầm kiểm soát của họ.

2. Thư thông báo tạm ngưng

Những khách hàng Bỏ Chỗ lần thứ tư trong vòng 30 ngày kể từ lần Bỏ Chỗ đầu tiên, chiếm hơn 5 phần trăm các chuyến đi theo yêu cầu của họ, có thể bị tạm ngưng dịch vụ. Khách hàng sẽ được gửi thư qua địa chỉ đường bưu điện đã đăng ký thông báo cho họ về việc họ bị tạm ngưng sử dụng dịch vụ.

Việc tạm ngưng sẽ bắt đầu khoảng 15 ngày sau lần Bỏ Chỗ thứ tư. Lần tạm ngưng đầu tiên trong khoảng thời gian 12 tháng sẽ là 15 ngày theo lịch. Lần thứ hai và bất kỳ lần tạm ngưng tiếp theo nào trong thời hạn 12 tháng sẽ là 30 ngày theo lịch.

3. Kháng cáo về tính hợp lệ của trường hợp Bỏ Chỗ

Để kháng cáo một trường hợp Bỏ Chỗ hoặc tạm ngưng bất cứ lúc nào sau khi nhận được thư cảnh báo hoặc thư thông báo tạm ngưng, hãy liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ của Metro Mobility:

- **Qua Điện Thoại** theo số 651.602.1666.
- **Qua Email** đến MetroMobility@metc.state.mn.us. Vui lòng nhập “Kháng Cáo về trường hợp Bỏ Chỗ” vào dòng chủ đề và sau đó bên dưới cung cấp các chi tiết về trường hợp Bỏ Chỗ mà quý vị đang kháng cáo và lý do tại sao trường hợp này không nên được ghi nhận là Bỏ Chỗ.
- **Qua Fax** theo số 651.602.1660. Vui lòng nhập “Kháng Cáo về trường hợp Bỏ Chỗ” vào dòng chủ đề và sau đó bên dưới cung cấp các chi tiết về trường hợp Bỏ Chỗ mà quý vị đang kháng cáo và lý do tại sao trường hợp này không nên được ghi nhận là Bỏ Chỗ.

Mỗi chuyến đi phải được xem xét riêng. Nếu một hành khách “Bỏ Chỗ” trong chuyến đi của họ và không hủy các chuyến đi theo lịch trình khác của họ vào ngày hôm đó, thì mỗi chuyến đi mà hành khách bỏ lỡ được tính là một trường hợp Bỏ Chỗ.

Một trường hợp Bỏ Chỗ được cho phép nếu trường hợp đó xảy ra do kết quả của một tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát của khách hàng. Xin lưu ý rằng, “nằm ngoài tầm kiểm soát của khách hàng” không bao gồm các tình huống như cảm thấy bị bệnh ngay trước thời gian đón theo lịch trình. Dưới đây là các ví dụ về các sự kiện sẽ dẫn đến trường hợp Bỏ Chỗ được cho phép. Trung Tâm Dịch Vụ sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp tài liệu hỗ trợ trước khi cho phép Bỏ Chỗ.

Tình Huống Ví Dụ	Ngoài Tầm Kiểm Soát ?	Bỏ Chỗ Được Cho Phép ?
Phòng khám thẩm tách không thể kiểm soát sự chảy máu của một khách hàng sau khi thẩm tách và cần lên lịch cho chuyến đi sau.	Có	Có
Khách hàng ngủ quên vì đồng hồ báo thức không reo.	Không	Không
Khách hàng bị kẹt trong thang máy của tòa nhà vì vấn đề bảo dưỡng.	Có	Có
Khách hàng được nhập viện vì làm thủ thuật cấp cứu.	Có	Có

Quá Trình Kháng Cáo

Những khách hàng đã nhận được chỉ định do Bỏ Chỗ hoặc tạm ngưng do Bỏ Chỗ có quyền kháng cáo quyết định.

Đánh Giá của Hội Đồng Kháng Cáo Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật

Khách hàng có thể kháng cáo việc tạm ngưng do Bỏ Chỗ bằng cách gửi thông báo kháng cáo bằng văn bản tới MMSC qua đường bưu điện, email hoặc fax bất cứ lúc nào trước khi bắt đầu việc tạm ngưng. Các hành khách tại thời điểm này có thể gửi thêm thông tin liên quan đến kháng cáo của họ về các chỉ định do Bỏ Chỗ nhưng không bị bắt buộc phải làm như vậy.

Kháng cáo được tiến hành bởi Hội Đồng Kháng Cáo Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật. Hội đồng được thành lập và giám sát bởi Văn Phòng Cơ Hội Bình Đẳng của Metropolitan Council. Hội Đồng Kháng Cáo có thể gặp trực tiếp hoặc thông qua hội nghị qua điện thoại.

Hành khách có thể tham dự cuộc họp kháng cáo trực tiếp hoặc thông qua hội nghị qua điện thoại nhưng không bắt buộc phải làm như vậy. Khách hàng cũng có thể mang theo hoặc gửi một đại diện đến. Quyết định của Hội Đồng Kháng Cáo sẽ là quyết định cuối cùng.

MMSC sẽ trì hoãn ngày bắt đầu việc tạm ngưng cho đến khi Hội Đồng Kháng Cáo đưa ra quyết định bằng văn bản cuối cùng.

CÁC ĐỢT TẠM NGƯNG & KHÁNG CÁO LIÊN QUAN ĐẾN CÁCH HÀNH XỬ CỦA KHÁCH HÀNG

Khách hàng có hành vi làm gián đoạn dịch vụ hoặc gây nguy hiểm cho sự an toàn hoặc vi phạm quyền của khách hàng khác, tài xế, hoặc công chúng có thể bị tạm ngưng sử dụng dịch vụ. Khách hàng biểu hiện một kiểu hành vi lặp đi lặp lại có thể bị tạm ngưng trong một khoảng thời gian ngày càng tăng. Khách hàng không thể kiểm soát hành vi của họ có thể được yêu cầu đi xe với trợ lý chăm sóc cá nhân cho đến khi họ có thể kiểm soát hành vi của họ.

Vui Lòng Lưu Ý: Dịch vụ Metro Mobility là một quyền dân sự. Khách hàng không thể bị tạm ngưng sử dụng dịch vụ vì hành vi gây nguy hiểm cho chính họ.

Những khách hàng có nhiều sự vi phạm “nhỏ” được ghi nhận và nhiều hành vi phạm tội “lớn” thì sẽ được gửi một lá thư thông báo rằng họ sẽ bị tạm ngưng sử dụng dịch vụ trong hai tuần* trong khoảng thời gian từ 30 ngày trở lên tùy theo cách hành xử trong quá khứ của khách hàng và mức độ nghiêm trọng của sự vi phạm. Lá thư thông báo cho khách hàng rằng họ có thể gọi tới MMSC để kháng cáo việc tạm ngưng.

Một sự vi phạm “nhỏ” là bất kỳ sự vi phạm nào cấu thành sự gián đoạn Dịch Vụ Metro Mobility nhưng không vi phạm các quyền dân sự hoặc gây nguy hiểm cho sự an toàn của tài xế hoặc khách hàng khác.

Một sự vi phạm “lớn” là bất kỳ hành vi phạm tội nào cấu thành sự gián đoạn Dịch Vụ Metro Mobility và vi phạm các quyền dân sự hoặc gây nguy hiểm cho sự an toàn của tài xế hoặc khách hàng khác.

*Trong trường hợp chờ khách hàng có mối đe dọa trực tiếp đến sự an toàn của người khác, MMSC có quyền tạm ngưng sử dụng dịch vụ của khách hàng đó ngay lập tức. Trong những trường hợp đó, hành khách vẫn có thể kháng cáo, và MMSC sẽ hoạt động với mục đích tốt để xúc tiến quy trình kháng cáo. Việc tạm ngưng sẽ vẫn diễn ra trong khi chờ kết quả kháng cáo.

Quy Trình Kháng Cáo

Bất kỳ khách hàng nào bị tạm ngưng do cách hành xử có thể kháng cáo quyết định bằng cách liên hệ với MMSC. Kháng cáo phải được nhận bằng văn bản trước khi bắt đầu việc tạm ngưng.

Kháng Cáo Bước 1: Người Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng sẽ lắng nghe mọi tình huống giảm nhẹ và các lời tường trình đối lập nhau và xem xét nâng hoặc giảm mức độ tạm ngưng nếu thông tin bổ sung có sức thuyết phục được đưa ra. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định của Người Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng, thì kháng cáo sẽ được chuyển sang bước 2.

Kháng Cáo Bước 2: Người Quản Lý Cấp Cao sẽ nghe trường hợp của khách hàng và có thể giảm hoặc nâng việc tạm ngưng theo quyết định của họ. Nếu quyết định của Người Quản Lý Cấp Cao không làm hài lòng khách hàng, thì kháng cáo sẽ được chuyển sang bước 3.

Kháng Cáo Bước 3: Kháng cáo được tiến hành bởi Hội Đồng Kháng Cáo Dịch Vụ Chuyên Chờ Người Khuyết Tật. Hội đồng được thành lập và giám sát bởi Văn Phòng Cơ Hội Bình Đẳng của Metropolitan Council. Hội Đồng Kháng Cáo có thể gặp trực tiếp hoặc thông qua hội nghị qua điện thoại.

Hành khách có thể tham dự cuộc họp kháng cáo trực tiếp hoặc thông qua hội nghị qua điện thoại nhưng không bắt buộc phải làm như vậy. Khách hàng cũng có thể mang theo hoặc gửi một đại diện đến. Quyết định của hội đồng kháng cáo sẽ là quyết định cuối cùng.

MMSC sẽ trì hoãn ngày bắt đầu việc tạm ngưng cho đến khi Hội Đồng Kháng Cáo đưa ra quyết định bằng văn bản cuối cùng.

Quyết định của hội đồng kháng cáo sẽ là quyết định cuối cùng.



BIỂU MẪU YÊU CẦU ĐẶT HÀNG DÀI HẠN

Biểu mẫu Yêu Cầu Đặt Hàng Dài Hạn của Metro Mobility/ADA (Hướng dẫn ở trang 20)

1. Thông Tin Hành Khách (Vui lòng nhập hoặc in)

Họ _____ Tên _____ Viết Tắt Tên Đệm _____

ID Metro Mobility _____

2. Nhu Cầu Chuyên Chờ:

- Quý vị sẽ đi cùng với một trợ lý chăm sóc cá nhân? Có Không
- Quý vị sẽ đi bằng xe lăn hay xe tay ga? Có Không

3. Các Ngày trong Tuần: Vui lòng đánh dấu (các) ngày trong tuần mà quý vị muốn đặt hàng dài hạn:

Chủ Nhật Thứ Hai Thứ Ba Thứ Tư Thứ Năm Thứ Sáu Thứ Bảy

4. Chuyển Chiều Đi: Thông Tin Chuyển Đi

Điểm Đón: Địa Chỉ: _____ Đơn Vị/Căn Hộ: _____

Thành Phố: _____ Điện Thoại: _____

Thời Gian Đón Yêu Cầu: _____ SÁNG _____ CHIỀU _____

Điểm Trả: Địa Chỉ: _____ Đơn Vị/Căn Hộ: _____

Thành Phố: _____ Điện Thoại: _____

Thời Gian Hẹn Yêu Cầu: _____ SÁNG _____ CHIỀU _____

5. Chuyển Chiều Về: Thông Tin Chuyển Đi

Điểm Đón: Địa Chỉ: _____ Đơn Vị/Căn Hộ: _____

Thành Phố: _____ Điện Thoại: _____

Thời Gian Đón Yêu Cầu: _____ SÁNG _____ CHIỀU _____

Điểm Trả: Địa Chỉ: _____ Đơn Vị/Căn Hộ: _____

Thành Phố: _____ Điện Thoại: _____

6. Thông Tin Liên Lạc: Người để liên hệ khi có thắc mắc liên quan đến yêu cầu này

Tên: _____ Điện Thoại: _____

GỬI LẠI BIỂU MẪU qua Đường Bưu Điện, Email hoặc Fax tới

Đường bưu điện:
Metro Mobility
390 N. Robert St. Saint
Paul, MN 55101

Email: metromobility@metc.state.mn.us
Fax: 651.602.1660

Hướng Dẫn Đặt Hàng Dài Hạn

1. Thông Tin Hành Khách: Vui lòng điền tất cả các thông tin được liệt kê trong phần này.
2. Nhu Cầu Chuyên Chở: Thông tin này giúp chúng tôi đánh giá một cách thích hợp nhu cầu chuyên chở của quý vị để sắp xếp đơn đặt hàng dài hạn.
3. Các Ngày trong Tuần: Hãy khoanh tròn các ngày trong tuần mà quý vị cần đặt hàng dài hạn: Quý vị phải chọn đơn đặt hàng dài hạn cho cùng các ngày mỗi tuần.
4. Chuyến “Chiều Đi” (điểm đến cho chuyến đi của quý vị): Cung cấp đầy đủ địa chỉ và số điện thoại cho cả địa điểm đón và địa điểm trả.
5. Thời Gian Yêu Cầu: Đây là thời gian mà quý vị muốn được đón. Nếu quý vị phải đến một địa điểm nào đó vào giờ nhất định, vui lòng nhập giờ đó làm “thời gian hẹn”. (Ví dụ: Giờ bắt đầu làm việc hoặc giờ hẹn với bác sĩ.)

Lưu ý: Thời gian hẹn có nghĩa là chúng tôi sẽ làm hết sức mình để đảm bảo rằng quý vị đến nơi **KHÔNG MUỘN HƠN** hơn thời gian đó. Quý vị hãy tính cả thời gian đi từ cửa trước của địa điểm đón của quý vị đến địa điểm cuối cùng trong tòa nhà.

Ví dụ: Nếu quý vị bắt đầu làm việc lúc 8:00 sáng, quý vị có thể muốn đặt thời gian hẹn là 7:45 để có thời gian đi vào và ổn định trước 8:00 sáng.

6. Chuyến Chiều Về: Cung cấp đầy đủ địa chỉ và số điện thoại cho địa điểm trả. Thời gian yêu cầu là thời gian quý vị muốn được đón tại điểm đầu của mình.

Sau khi điền biểu mẫu, quý vị hãy gửi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility qua đường bưu điện, email hoặc fax.

Đường bưu điện: Metro Mobility, 390 N. Robert St., Saint Paul, MN 55101
Email: metromobility@metc.state.mn.us
Fax: 651.602.1660

Quý vị có thể gửi đơn đặt hàng dài hạn của mình đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility tại bất kỳ thời điểm nào trong năm, nhưng chúng tôi chỉ phê duyệt các yêu cầu đặt hàng dài hạn một lần mỗi tháng.

Nếu quý vị muốn bắt đầu đơn đặt hàng dài hạn của mình trong tháng tới, vui lòng gửi yêu cầu của quý vị trước ngày thứ Sáu thứ 3 của tháng. Các chuyến đi theo đơn đặt hàng dài hạn của quý vị sẽ bắt đầu vào ngày thứ Hai đầu tiên của tháng tiếp theo.

Chúng tôi có thể sẽ không phê duyệt được đơn đặt hàng dài hạn khi quý vị gửi lần đầu. Trong trường hợp đó, chúng tôi sẽ trả lại đơn đặt hàng cho quý vị. Nhưng quý vị có thể gửi lại đơn đặt hàng dài hạn cho tháng tiếp theo. Trong trường hợp đó, hãy đảm bảo cập nhật các thông tin trên biểu mẫu gửi lại.

Khi phê duyệt yêu cầu đặt hàng dài hạn của quý vị, các nhà cung cấp dịch vụ Metro Mobility có thể thương lượng với quý vị để thiết lập một thời gian đón khác với thời gian quý vị yêu cầu. Điều này sẽ được thực hiện để đảm bảo thời gian hẹn và nhu cầu của những hành khách khác cần dịch vụ đi chung xe của chúng tôi.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc điền biểu mẫu Yêu Cầu Đặt Hàng Dài Hạn, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility theo số 651.602.1111 hoặc 651.221.9886 TTY.

CÁCH ĐỀ QUÝ VỊ CUNG CẤP PHẢN HỒI VÀ NHẬN XÉT

Tại Metro Mobility, chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ chuyên chở an toàn, đáng tin cậy và dễ tiếp cận cho tất cả khách hàng. Ý kiến đóng góp và phản hồi của quý vị là rất quan trọng đối với chúng tôi. Vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của Metro Mobility khi quý vị có nhận xét, thắc mắc, hoặc khiếu nại về dịch vụ của Metro Mobility.

Các đại diện của Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của Metro Mobility sẵn sàng hỗ trợ khách hàng từ 7:30 sáng đến 4:00 chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu.

Khi quý vị liên hệ với Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng để trình bày khiếu nại hoặc quan ngại, nhân viên của chúng tôi sẽ:

- Ghi lại một mô tả chi tiết về vấn đề.
- Điều tra về khiếu nại đó.
- Chuyển tiếp thông tin đến nhà cung cấp chuyển đi hoặc nhân viên quản lý của Metro Mobility để giúp giải quyết nhanh chóng vấn đề.
- Sau khi quý vị gửi khiếu nại của mình với Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng, quý vị có thể chờ phản hồi trong vòng bốn ngày làm việc, nếu được yêu cầu.

Nếu quý vị gửi nhận xét tốt, vui lòng cung cấp các thông tin sau nếu có:

- Ngày và giờ diễn ra sự việc.
- Tên hành khách
- Số phương tiện.
- Chi tiết sự việc.

CÁCH LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI

Địa Chỉ Gửi Thư

Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility
390 Robert Street North
Saint Paul, MN 55101

Thứ Hai - Thứ Sáu, 7:30 sáng - 4:00 chiều

Email: MetroMobility@metc.state.mn.us

Trang Web: www.metromobility.org

Điện Thoại: 651.602.1111

TTY: 651.221.9886

FAX: 651.602.1660

DỊCH VỤ BỔ SUNG TỪ METRO MOBILITY

Để đảm bảo rằng các hành khách của chúng tôi nhận được dịch vụ mà họ cần, Metro Mobility có một số chương trình bổ sung.

Dịch Vụ Cùng Ngày Cao Cấp (Premium Same Day Service, PSD)

Dịch Vụ Cùng Ngày Cao Cấp cho phép khách hàng của Metro Mobility đi taxi với mức giá chiết khấu. Khách hàng có trách nhiệm trả \$5 đầu tiên tiền phí taxi và tất cả các chi phí vượt quá \$20. Metro Mobility sẽ thanh toán tối đa \$15 tiền phí taxi.

Ví dụ, nếu tiền phí taxi là \$22, khách hàng sẽ thanh toán \$5 đầu tiên và thêm khoản tiền vượt quá \$20 (ở đây là \$2) tổng thanh toán là \$7. Nếu tiền phí taxi là \$18 thì khách hàng sẽ trả \$5 đầu tiên và Metro Mobility sẽ trả \$13 còn lại. Không thể sử dụng các phiếu giảm giá Metro Mobility để thanh toán tiền phí PSD. Hãy làm theo các bước sau:

- Hãy liên hệ với nhà cung cấp chuyến đi của quý vị và yêu cầu Dịch Vụ Cùng Ngày Cao Cấp.
- Cung cấp thông tin về địa điểm đón và địa điểm trả.
- Nhà cung cấp chuyến đi của quý vị sẽ gửi số xác nhận cho quý vị.
- Liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chuyến đi bằng số xác nhận của quý vị để yêu cầu chuyến đi.

Dịch Vụ Taxi Trực Tiếp

Nếu Metro Mobility không thể cung cấp cho quý vị một chuyến đi bên ngoài khu vực dịch vụ ADA, bạn có tùy chọn sử dụng Dịch Vụ Taxi Trực Tiếp. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán \$5 đầu tiên tiền phí taxi. Tất cả các chi phí khác sẽ do Metro Mobility thanh toán.

Nhà cung cấp chuyến đi của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị một số điện thoại để sắp xếp chuyến đi với công ty taxi có ký kết hợp đồng với Metropolitan Council. Để dụng lựa chọn này, chỉ cần làm theo hai bước sau:

- Yêu cầu nhà cung cấp chuyến đi của quý vị cung cấp số xác nhận.
- Liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chuyến đi bằng số xác nhận của quý vị để yêu cầu chuyến đi.

Chương Trình Chuyến Đi Về Nhà Được Đảm Bảo

Chương Trình Chuyến Đi Về Nhà Được Đảm Bảo hàng năm bồi hoàn tối đa \$100 các chi phí chuyên chở phát sinh cho hành khách đủ điều kiện khi hành khách cần về nhà ngay lập tức vì bất kỳ lý do gì. Chương Trình Chuyến Đi Về Nhà Được Đảm Bảo sẽ thanh toán tối đa bốn chuyến đi bằng taxi hoặc các phương tiện có giấy phép khác.

Để đủ điều kiện, hành khách trung bình phải sử dụng dịch vụ Metro Mobility ít nhất ba ngày mỗi tuần và sẽ nhận được thẻ yêu cầu hai lần mỗi năm. Những người đi xe đủ điều kiện sẽ được gửi một thẻ yêu cầu, có thể hoàn thành và gửi thẻ qua đường bưu điện đến Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của Metro Mobility. Hai phiếu giảm giá Chuyến Đi Được Đảm Bảo sẽ được gửi cho hành khách đó. Mỗi phiếu giảm giá cho phép hành khách nhận được khoản bồi hoàn tối đa \$25 cho chi phí của mỗi chuyến đi đủ điều kiện.

Khách hàng có thể kết hợp hai phiếu giảm giá cho một chuyến đi hoặc sử dụng chúng cho hai chuyến đi riêng biệt. Khoản bồi hoàn tối đa là \$50 mỗi sáu tháng. Metro Mobility chỉ thanh toán cho các chi phí phát sinh và không quá hai chuyến đi mỗi sáu tháng.

Các khoản bồi hoàn của Chuyến Đi Được Đảm Bảo yêu cầu bằng chứng đã sử dụng dịch vụ. Hãy chắc chắn rằng quý vị nhận được một hóa đơn có chữ ký và ghi ngày từ người lái xe, sau đó hãy gửi hóa đơn và phiếu giảm giá qua đường bưu điện đến **Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của Metro Mobility, 390 Robert Street North, Saint Paul, MN, 55101**. Séc bồi hoàn sẽ được cấp trong vòng 10 ngày làm việc. Hãy nhớ giữ một bản sao hóa đơn cho hồ sơ của quý vị.

CÁC LỰA CHỌN THAY THẾ CHO VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ METRO MOBILITY

Dịch Vụ Chuyên Chở Tuyến Thông Thường

Khách hàng của Metro Mobility có thể sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường với tiền vé di chuyển giới hạn là \$1 với thẻ ID Metro Mobility của họ. Người khuyết tật có thể tiếp cận được tất cả các phương tiện theo tuyến thông thường (xe buýt và tàu) tại khu vực đô thị Thành Phố Đồi.

Để được hỗ trợ về tuyến cố định và lịch trình qua điện thoại, hãy gọi cho Metro Transit theo số 612.373.3333.

Chuyển sang Dịch Vụ Tuyến Thông Thường hoặc Transit Link

Quý vị có thể chuyển giữa Metro Mobility và dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường hoặc Transit Link (được mô tả bên dưới). Nếu chuyển đi bắt đầu trên tuyến thông thường hoặc Transit Link, hãy xuất trình thẻ ID Metro Mobility được chấp thuận của quý vị và thanh toán tiền vé. Yêu cầu người lái xe chuyển đổi, khi đó quý vị có thể xuất trình cho tài xế của Metro Mobility khi quý vị lên xe. Quý vị sẽ được ghi nợ tiền vé Metro Mobility. Các chuyển đổi tuyến cố định có giá trị trong hai tiếng rưỡi sau khi chúng được cấp.

Đối với khách hàng sử dụng thẻ Go-To, việc chuyển đổi sẽ được lưu tự động trên thẻ Go-To của họ. Quý vị phải thanh toán khoản chênh lệch giữa tiền vé Metro Mobility và tiền vé di chuyển giới hạn khi chuyển sang Metro Mobility.

Transit Link

Transit Link là một dịch vụ chuyên chở theo yêu cầu dành cho công chúng. Transit Link được cung cấp trong các khu vực trong khu vực đô thị Thành Phố Đồi, tại đây không cung cấp các tuyến chuyên chở thông thường. Có thể đặt trước các chuyến đi của Transit Link trước tối đa bảy ngày. Các chuyến đi tùy thuộc vào số lượng chỗ còn trống. Transit Link là dịch vụ có hỗ trợ lên xuống xe, với giới hạn hỗ trợ, mặc dù hành khách được ADA chứng nhận có thể yêu cầu dịch vụ hỗ trợ tận cửa.

Dịch vụ được cung cấp từ Thứ Hai đến hết Thứ Sáu, từ 6:00 sáng tới 7:00 tối (một số khu vực có dịch vụ giới hạn vào ngày Thứ Bảy). **Để đặt chuyến đi, hãy gọi 651.602.LINK (5465)** từ 7:00 sáng đến 3:30 chiều. Quý vị có thể đặt một chuyến đi trước đó năm ngày làm việc. Tiền vé dựa trên khoảng cách di chuyển. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập www.transitlinktc.org.

CHÍNH SÁCH SỬA ĐỔI HỢP LÝ

Metro Mobility cam kết cung cấp cho khách hàng của mình các dịch vụ an toàn, đáng tin cậy, lịch sự, dễ tiếp cận và thân thiện với người sử dụng. Để đảm bảo tính công bằng, Metro Mobility cam kết đưa ra những sửa đổi hợp lý về chính sách, thông lệ và quy trình của mình để tránh phân biệt đối xử và đảm bảo người khuyết tật có thể tiếp cận được các chương trình và dịch vụ. Có thể đưa ra các yêu cầu sửa đổi bằng cách gọi tới 651.602.1111 hoặc bằng cách gửi email tới metromobility@metc.state.mn.us.



ĐỊNH NGHĨA

Đạo Luật về Người Khuyết Tật tại Hoa Kỳ (Americans with Disabilities Act, ADA)

Đạo Luật về Người Khuyết Tật tại Hoa Kỳ là luật liên bang nhằm bảo vệ quyền công dân của những người khuyết tật.

Dịch Vụ Chuyên Chở Người Khuyết Tật theo ADA

Dịch vụ chuyên chở công cộng tương đương với dịch vụ chuyên chở công cộng theo tuyến thông thường cho những người mà tình trạng khuyết tật hoặc bệnh trạng của họ tạo ra những rào cản quá mức trong việc sử dụng dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường. Các khách hàng yêu cầu dịch vụ trong ngày. Các phương tiện chuyên chở nhiều hơn một hành khách và mỗi chuyến đi sẽ có nhiều điểm dừng.

Thời Gian Đón Theo Thỏa Thuận

Thời gian đón mà khách hàng thỏa thuận khi họ đặt chuyến đi. Người lái xe sẽ tới trong vòng 30 phút từ thời gian đón.

Dịch Vụ Taxi Trực Tiếp

Một chương trình cung cấp chuyến đi taxi trực tiếp cho các chuyến đi bên ngoài khu vực dịch vụ ADA được ủy quyền liên bang, nếu Metro Mobility không thể cung cấp chuyến đi đó.

Go-To

Có thể thanh toán tiền vé điện tử tích lũy giá trị trên tất cả các xe buýt và tàu Metro Mobility và tuyến thông thường trong khu vực Thành Phố Đô.

Bỏ Chỗ

Hành khách không gặp tài xế trong khung thời gian đón của chuyến đi đã đặt, hoặc hành khách hủy chuyến không quá 60 phút trước thời gian đón theo thỏa thuận.

Trợ Lý Chăm Sóc Cá Nhân (Personal Care Assistant, PCA)

Hành khách cần hỗ trợ có thể đặt chỗ cho một PCA khi họ đặt chuyến đi. Các PCA được đi xe miễn phí.

Khung thời gian đón

Người lái xe được coi là “đúng giờ” nếu họ tới trong vòng khung thời gian 30 phút sau thời gian đón theo thỏa thuận.

Dịch Vụ Cùng Ngày Cao Cấp (Premium Same Day Service, PSD)

Dịch vụ taxi được trợ giá đối với các yêu cầu đặt chuyến đi cùng ngày.

Dịch vụ chuyên chở tuyến thông thường

Dịch vụ chuyên chở công cộng hoạt động trên các tuyến và lịch trình đã định trước, thường được cung cấp bằng xe buýt hoặc tàu.

Nhà Cung Cấp Chuyến Đi

Các công ty tư nhân hoặc địa phương vận hành một số phần được chỉ định trong hệ thống Metro Mobility, do Metro Mobility quản lý.

Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility

Văn phòng nơi Metro Mobility quản lý dịch vụ chuyên chở người khuyết tật và quy trình đăng ký và chứng nhận lại, thiết lập các đơn đặt hàng dài hạn, cũng như phản hồi các vấn đề, nhận xét và khiếu nại về dịch vụ. Văn phòng nằm tại trung tâm thành phố Saint Paul, Minnesota.

Đơn đặt hàng dài hạn

Một chương trình cho phép hành khách lên lịch trước cho các chuyến đi phát sinh hàng ngày hoặc hàng tuần của họ. Khách hàng đăng ký chương trình sẽ phải phụ thuộc vào số lượng chỗ còn trống.

Dịch Vụ Chuyên Chở Đặc Biệt

Các quy tắc chi phối Dịch Vụ Chuyên Chở Đặc Biệt của Minnesota thiết lập các yêu cầu về đào tạo tài xế và sự an toàn phương tiện cho chương trình Metro Mobility. Văn Phòng của Hãng Vận Tải của Bộ Giao Thông Vận Tải Minnesota đảm bảo việc tuân thủ.

THỜI GIAN TRÊN XE (ONBOARD TIME) TỐI ĐA THEO SỐ DẶM

Nếu Khoảng Cách là:	OBT Tối Đa là	Nếu Khoảng Cách là:	OBT Tối Đa là
1 dặm	34 phút	16 dặm	94 phút
2 dặm	38 phút	17 dặm	98 phút
3 dặm	42 phút	18 dặm	102 phút
4 dặm	46 phút	19 dặm	106 phút
5 dặm	50 phút	20 dặm	110 phút
6 dặm	54 phút	21 dặm	114 phút
7 dặm	58 phút	22 dặm	118 phút
8 dặm	62 phút	23 dặm	122 phút
9 dặm	66 phút	24 dặm	126 phút
10 dặm	70 phút	25 dặm	130 phút
11 dặm	74 phút	26 dặm	134 phút
12 dặm	78 phút	27 dặm	138 phút
13 dặm	82 phút	28 dặm	142 phút
14 dặm	86 phút	29 dặm	146 phút
15 dặm	90 phút	30+ dặm	150 phút

CÁC THÀNH PHỐ TRONG KHU VỰC DỊCH VỤ CỦA METRO MOBILITY

Khu Vực Tây Metro	Khu Vực Đông Metro	Khu Vực Nam Metro
Brooklyn Center Brooklyn Park Chaska Chanhassen Crystal Deephaven Eden Prairie Edina Excelsior Golden Valley Greenwood Hopkins Long Lake Maple Grove Medicine Lake Minneapolis Minnetonka Minnetonka Beach Mound New Hope Orono Osseo Plymouth Robbinsdale Shorewood Saint Louis Park Spring Park Tonka Bay Wayzata Woodland	Arden Hills Anoka Bayport Baytown Township Birchwood Village Blaine Centerville Circle Pines Columbia Heights Coon Rapids Dellwood Falcon Heights Fridley Hilltop Gem Lake Lauderdale Landfall Lake Elmo Lexington Little Canada Lino Lakes Maplewood Mahtomedi Mounds View New Brighton North Oaks North St. Paul Oak Park Heights Oakdale Pine Springs Roseville Saint Anthony Saint Paul Shoreview Stillwater Spring Lake Park White Bear Lake White Bear Township Willernie Woodbury	Apple Valley Bloomington Burnsville Cottage Grove Eagan Fort Snelling Inver Grove Heights Lilydale Mendota Mendota Heights Newport Prior Lake Richfield Rosemount Savage Shakopee Saint Paul Park South Saint Paul Sunfish Lake West Saint Paul
386 dặm vuông	394 dặm vuông	331 dặm vuông



PRIORITY SEATING FOR PERSONS WITH PHYSICAL OR SENSORY DISABILITIES. OTHER PASSENGERS SHOULD MAKE THESE SEATS AVAILABLE TO THOSE WHO WISH TO USE THEM.



Điện Thoại: 651.602.1111 | TTY: 651.221.9886 | Email: metromobility@metc.state.mn.us
Website: metromobility.org

Dịch Vụ Khách Hàng của Metro Mobility
390 Robert Street N. | St. Paul, MN, 55101-1805

GIỜ LÀM VIỆC
Thứ Hai – Thứ Sáu | 7:30 sáng đến 4:00 chiều