



**CƠ QUAN TRUNG
CHUYÊN CÔNG CỘNG
ĐẢO RHODE**

Liên hệ với Chúng tôi

Ride: (401) 461-9760
RIPTA: (401) 781-9400
www.ripta.com
Ride@ripta.com

**CƠ QUAN TRUNG
CHUYÊN CÔNG CỘNG
ĐẢO RHODE**

Hướng dẫn sử dụng Dịch vụ Trung chuyên Người khuyết tật ADA

Chào mừng bạn đến với Dịch vụ Trung chuyển Người khuyết tật ADA RIPTA

Dịch vụ Trung chuyển Người khuyết tật ADA là dịch vụ dành cho những người không thể sử dụng phương tiện trung chuyển công cộng do bị khuyết tật. Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA) yêu cầu các cơ quan trung chuyển công cộng cung cấp dịch vụ trung chuyển người khuyết tật đủ điều kiện tương đương với dịch vụ tuyến cố định của các cơ quan đó.

Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA có thể so sánh với dịch vụ tuyến cố định theo một số cách. Dịch vụ ADA:

- Là dịch vụ giao thông vận tải công cộng đi chung xe. Xe buýt có thể đón hoặc trả khách khác khi đang trên đường đến điểm đến của bạn.
- Được cung cấp vào cùng thời điểm và tại cùng địa điểm với dịch vụ tuyến cố định thông thường. Nếu không có dịch vụ tuyến cố định thì không có dịch vụ ADA tương đương nào.
- Cung cấp thời gian di chuyển tương đương với dịch vụ tuyến cố định, bao gồm cả thời gian chuyển tuyến và đến/đi từ các điểm dừng xe buýt.
- Không thể hạn chế mục đích chuyến đi.
- Có thể trả khách sớm để họ đến đúng giờ dự cuộc hẹn. Vì khi sử dụng xe buýt, hành khách có thể phải đến sớm một giờ, nếu không, sẽ có nguy cơ bị trễ.
- Cung cấp cùng mức độ giám sát hành khách của người lái xe như dịch vụ xe buýt tuyến cố định. Người lái xe buýt hoặc người lái xe dịch vụ trung chuyển người khuyết tật phải lái xe an toàn và đảm bảo hành khách không gây rối hoặc gây hại cho những hành khách khác. Người lái xe không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc trông nom hoặc phải chờ đợi cùng với các cá nhân khác ngay khi họ đến

điểm đến nếu tòa nhà không mở cửa hoặc không có người ở đó để gặp họ.

Các Chủ đề được Đề cập

1. Sử dụng Dịch vụ Trung chuyển Người khuyết tật ADA
2. Trách nhiệm của Hành khách
3. Trách nhiệm của Người lái xe
4. Tạm ngừng Dịch vụ
5. Cung cấp Ý kiến đóng góp và Phản hồi

Chương trình Ride

cùng với các cá nhân khác ngay khi họ đến. Chương trình Ride cung cấp dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA thông qua dịch vụ xe tải nhỏ đưa đón tận nơi theo lịch trình lập sẵn.

Ngoài dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA, Chương trình Ride còn cung cấp các dịch vụ giao thông vận tải khác với các tiêu chuẩn khác nhau về tính đủ điều kiện và dịch vụ. Dịch vụ được mô tả trong hướng dẫn này chỉ áp dụng cho dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA của Ride.

Định nghĩa

Dịch vụ Tuyến Cố định: Dịch vụ trung chuyển hoạt động theo lịch trình và dọc theo các tuyến đường đã ấn định.

Khoảng thời gian Sẵn sàng: Hành khách được cung cấp một khoảng thời gian sẵn sàng thay vì một thời điểm đã ấn định. Ví dụ: bạn có thể được thông báo về thời gian đón bạn sẽ từ 9 giờ sáng đến 9 giờ 20 phút sáng. Xe tải nhỏ được coi là đúng giờ nếu xe đó đến bất kỳ thời điểm nào trong khoảng thời gian này.

Hành lang ADA: Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA được cung cấp trong vòng $\frac{3}{4}$ dặm so với tuyến cố định thông thường. Các tuyến đi lại không có hành lang ADA. Khoảng cách $\frac{3}{4}$ dặm được xác định theo đường chim bay, chứ không phải theo hướng lái. Chuyến đi chỉ đủ điều kiện nhận dịch vụ ADA nếu bắt đầu và kết thúc trong hành lang này.

Không Xuất hiện: Hành khách được coi là "Không Xuất hiện" nếu người đó lên lịch cho chuyến đi nhưng không hủy chuyến đi đó ít nhất là 2 giờ trước khi bắt đầu khoảng thời gian đón khách.

CSA: Nhân viên Dịch vụ Khách hàng là thuật ngữ được sử dụng ở Rlde dành cho người hỗ trợ khách hàng đặt trước và các chức năng dịch vụ khách hàng khác.

Sử dụng Dịch vụ Trung chuyển Người khuyết tật ADA

Dưới đây là một số quy tắc và chính sách chung cho dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA.

Gọi điện Đến đâu để Đặt trước Chương trình Rlde ở đâu và Chuyến xe của Tôi ở đâu

Số điện thoại của Chương trình Rlde là
(401) 461-9760.

Chuyến xe của Tôi Ở đâu (Sau giờ làm việc)

Bộ phận Dịch vụ Khách hàng mở cửa từ 8 giờ 30 phút sáng đến 4 giờ 30 phút chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu và 8 giờ sáng đến 4 giờ chiều vào thứ Bảy.

Nếu bạn cần đến Rlde sau giờ làm việc do trường hợp khẩn cấp hoặc vì xe tải nhỏ chưa đến trong khoảng thời gian sẵn sàng, vui lòng gọi (401) 461-9760. Bạn sẽ có tùy chọn để lại tin nhắn hoặc làm theo lời nhắc qua điện thoại để được kết nối với Nhân viên điều vận Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật.

Đặt trước hoặc thay đổi lịch trình của Rlde không thể được thực hiện sau giờ làm việc.

Phản hồi Tương tác bằng Giọng nói (IVR)

IVR là hệ thống tự động qua điện thoại cho phép khách hàng lấy được thời gian đón khách, xem xét các chuyến đi theo lịch trình đang chờ xử lý hoặc hủy các chuyến đi theo lịch trình đang chờ xử lý. Khách hàng có thể chọn tùy chọn IVR đáp ứng tốt nhất nhu cầu.

Tùy chọn 1: THÔNG BÁO CUỘC GỌI ĐI TỰ ĐỘNG

- Các cuộc gọi đi sẽ được thực hiện hàng ngày vào lúc 6 giờ chiều dành cho những khách hàng có các chuyến đi vào ngày hôm sau đang chờ xử lý. Yêu cầu Nhân viên Dịch vụ Khách hàng (CSA) đăng ký cho bạn tùy chọn này.

Tùy chọn 2: THÔNG BÁO TỰ ĐỘNG BẰNG VĂN BẢN

- Tin nhắn sẽ được gửi đi hàng ngày vào lúc 6 giờ chiều dành cho những khách hàng có các chuyến đi vào ngày hôm sau đang chờ xử lý. Yêu cầu Nhân viên Dịch vụ Khách hàng (CSA) đăng ký cho bạn tùy chọn này.

Tùy chọn 3: HỆ THỐNG GỌI ĐẾN TỰ ĐỘNG TRONG 24 GIỜ

- Không cần phải đăng ký.
- Khách hàng có thể gọi đến IVR bằng cách quay số điện thoại của Rlde là 401-461-9760 và chọn tùy chọn 2.
- Khách hàng sẽ cần nhập số khách hàng và năm sinh của mình để xác minh. Nếu bạn cần số khách hàng của mình, vui lòng hỏi CSA của bạn.

Ứng dụng Di động Rlde

Rlde có một ứng dụng di động miễn phí có sẵn trong cửa hàng Apple và cửa hàng Google play.

Tìm kiếm “Rlde Reveal” trong cửa hàng Apple hoặc cửa hàng Google play để tải ứng dụng xuống.

Không cần phải đăng ký; tất cả các khách hàng có thể sử dụng Ứng dụng miễn là họ biết số khách hàng và năm sinh của mình.

Để đăng nhập, bạn sẽ cần:

Mã cơ quan: **RIPTA**

Khách hàng #

Mật khẩu: **Năm sinh 4 chữ số**

Lên lịch cho Chuyến đi trên Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA

Bạn phải gọi điện và đặt trước dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA ít nhất một ngày trước khi bạn cần đi. Đặt trước được chấp nhận vào các ngày trong tuần từ 8 giờ 30 phút sáng đến 4 giờ 30 phút chiều, vào thứ Bảy từ 8 giờ sáng đến 4 giờ chiều và vào Chủ nhật qua tin nhắn thư thoại.

Khi gọi điện để đặt trước chuyến xe, vui lòng chuẩn bị sẵn những thông tin sau:

- Số ID Rlde hoặc số điện thoại của bạn.
- Địa chỉ nhà của bạn.
- Địa chỉ đón khách, bao gồm số nhà, tên đường, tên tòa nhà (chẳng hạn như “Phòng khám Y tế ABC” hoặc “Ngân hàng RI”), số phòng (nếu biết) và Mã ZIP.

- Thời gian đón hoặc thời gian hẹn mong muốn của bạn. Bạn có thể yêu cầu thời gian đón hoặc thời gian hẹn, không cần phải cả hai.
- Thời gian quay lại theo yêu cầu của bạn, nếu bạn đang lên lịch cho chuyến đi khứ hồi.
- Nơi bạn muốn đến, bao gồm địa chỉ đường và Mã ZIP tại điểm đến của bạn. Thông báo cho CSA nếu bạn đang lên lịch cho chuyến đi có nhiều điểm dừng. Mỗi điểm dừng là một chuyến đi mới của ADA yêu cầu phải đặt trước riêng và có giá vé riêng.
- Nếu bạn sẽ sử dụng xe lăn hoặc thiết bị di động khác.
- Nếu bạn sẽ mang theo vật nuôi hỗ trợ.
- Nếu bạn sẽ được đi cùng với một nhân viên hỗ trợ và/hoặc bất kỳ người bạn đồng hành nào.
- Bất kỳ thông tin nào khác mà bạn cảm thấy người lái xe của Rlde cần phải biết để giúp bạn đi lại một cách an toàn và đúng giờ.

Khi bạn gọi điện để lên lịch cho chuyến xe của mình, CSA có thể cần yêu cầu bạn thay đổi thời gian theo yêu cầu của bạn để đáp ứng yêu cầu chuyến xe của bạn. ADA cho phép chúng tôi thương lượng về thời gian đã sửa đổi với bạn có thể lên đến một giờ trước hoặc sau thời gian theo yêu cầu của bạn. Tuy nhiên, nếu bạn cung cấp cho chúng tôi một thời gian hẹn cố định thì chúng tôi sẽ chỉ thương lượng tối đa một giờ trước thời gian cần thiết. Bạn phải thực hiện tất cả các thay đổi về lịch trình cùng với CSA. Vui lòng không yêu cầu người lái xe thay đổi chuyến đi quay lại, địa điểm hoặc thời gian quay lại của bạn.

Nếu bạn đang đi đến cuộc hẹn, vui lòng thông báo cho CSA biết thời gian bạn phải đến điểm đến của mình, cho phép ít nhất mười lăm phút trước thời gian hẹn nếu bị chậm trễ ngoài dự kiến. Điều này cho phép Rlde xác định thời gian đón phù hợp cho bạn. Xin nhớ rằng tất cả dịch vụ đều là “đi chung xe”,

nghĩa là những người khác có thể sẽ ngồi trên xe với bạn. Vui lòng dự kiến các điểm dừng để những hành khách khác lên và xuống. Chuyển đi trên xe dịch vụ trung chuyển người khuyết tật mắt cùng khoảng thời gian với chuyến đi trên xe buýt RIPTA thông thường, bao gồm cả thời gian chuyển tuyến. Dịch vụ RIde không được thiết kế để đi theo một tuyến đường trực tiếp giữa các địa điểm đón và trả khách của bạn.

Chuyến đi Đăng ký Dài hạn

Bạn có thể yêu cầu dịch vụ đăng ký dài hạn nếu bạn đi đến và đi từ cùng một địa điểm vào cùng (các) ngày trong tuần, ít nhất mỗi tuần một lần. Sau khi dịch vụ đăng ký dài hạn được lên lịch, bạn chỉ cần gọi điện khi muốn hủy hoặc thay đổi chuyến đi cho (các) ngày cụ thể. Hành khách cần lưu ý các ngày nghỉ của RIPTA có thể có lịch trình xe buýt khác biệt và dịch vụ ADA tương ứng. Nếu bạn muốn lên lịch cho chuyến đi vào ngày nghỉ, đó sẽ phải là chuyến đi theo yêu cầu được thực hiện cho ngày đó; dịch vụ đăng ký dài hạn bị tạm ngừng vào ngày nghỉ của RIPTA.

Yêu cầu & Thay đổi Chuyến đi Trong ngày

Bạn phải yêu cầu chuyển xe ít nhất một ngày trước khi bạn muốn đi. Yêu cầu trong ngày không được chấp nhận. Nếu bạn gọi vào ngày làm việc để thay đổi thời gian hoặc địa chỉ đón hoặc trả khách của bạn, RIde sẽ cố gắng đáp ứng thay đổi đó, nhưng không đảm bảo thực hiện dịch vụ trong ngày.

Ghi nhớ: Vì lịch trình được ấn định vào ngày trước đó, có thể bị chậm trễ một giờ trở lên trước khi có xe khác để đáp ứng chuyến đi của bạn, hoặc có thể không có xe tải nhỏ khác.

Khi nào Tôi Cần Sẵn sàng?

Xe tải nhỏ của RIde sẽ đến vào bất kỳ thời điểm nào trong khoảng thời gian sẵn sàng 20 phút. Ví dụ: nếu khoảng thời gian sẵn sàng của bạn là từ 9 giờ sáng đến 9 giờ 20 phút sáng thì xe có thể đến vào bất kỳ thời điểm nào trong khoảng thời gian từ 9 giờ sáng đến 9 giờ 20 phút sáng. Vui lòng sẵn sàng lên xe ngay khi xe đến. Điều này giúp đảm bảo thực hiện đúng giờ tốt hơn, mang lại lợi ích cho tất cả các hành khách. Xe sẽ chờ 5 phút khi xe đến trong khoảng thời gian sẵn sàng 20 phút để bạn có đủ thời gian lên xe. Nếu bạn không lên xe trong khoảng thời gian 5 phút, xe sẽ rời đi và bạn sẽ được coi là Không Xuất hiện. Hành khách có thể kiểm tra khoảng thời gian sẵn sàng của họ thông qua ứng dụng RIde reveal hoặc thông qua hệ thống IVR.

Quy trình Đón và Trả khách

- Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA có thể tương đương với dịch vụ trung chuyển công cộng theo tuyến cố định, vì vậy, cũng như với dịch vụ xe buýt, bạn có thể đến điểm đến sớm. Theo dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA, người lái xe RIde sẽ không chờ cùng với bạn nếu tòa nhà chưa mở cửa hoặc không có người ở đó để gặp bạn.
- Khi bạn gọi điện để đặt trước một chuyến xe, CSA sẽ nhập thời gian đón hoặc thời gian hẹn theo yêu cầu. Thời gian đón và trả khách thực tế của bạn sẽ được xác định theo lịch trình cuối cùng của tất cả các yêu cầu về chuyến đi cho ngày đó và có thể thay đổi tùy thuộc vào những người khác đi lại mỗi ngày.
- Bạn sẽ nhận được một cuộc gọi nhắc nhở tự động vào đêm trước chuyến đi theo lịch trình của mình cùng với khoảng thời gian sẵn sàng miễn là bạn

đã đăng ký IVR cho cuộc gọi đi. Thời gian chuyến đi theo lịch trình cũng có thể được kiểm tra vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày bằng hệ thống tự động qua điện thoại hoặc bằng cách gọi điện đến Chương trình Ride trong giờ làm việc bình thường.

- Bạn nên sẵn sàng lên xe trong khoảng thời gian sẵn sàng 20 phút. Chuyến xe được coi là đúng giờ khi xe đến để chờ bạn trong khoảng thời gian này. Chuyến xe được coi là trễ nếu xe đến sau khoảng thời gian này.
- Đôi khi, người lái xe có thể đến sớm do bị hủy chuyến hoặc do mật độ giao thông thấp hơn bình thường. Người lái xe không thể rời đi cho đến khi khoảng thời gian đón khách bắt đầu. Bạn có thể lựa chọn rời đi sớm hoặc để người lái xe chờ cho đến khi khoảng thời gian bắt đầu.
- Để tránh không xuất hiện, bạn phải xác nhận việc người lái xe đã đến và bạn lên xe trong vòng năm phút. Nếu người lái xe không thấy bạn khi đến điểm đón đã chỉ định, người lái xe sẽ tìm cách xác định vị trí của bạn hoặc sẽ có nhân viên điều vận gọi điện cho bạn. Nếu người lái xe đã đến trong khoảng thời gian đón khách và không thể xác định được vị trí của bạn, bạn sẽ được đánh dấu là “Không Xuất hiện” và người lái xe sẽ được hướng dẫn đến điểm đón tiếp theo theo lịch trình.
- Không có gì đảm bảo có thể gửi lại xe cho bạn sau khi một lần Không Xuất hiện. Ưu tiên cho những hành khách đang theo lịch trình. Nếu bạn ở xa nhà và Ride đã đưa bạn đến đó, Ride sẽ cố gắng cung cấp chuyến đi quay lại cho bạn, nhưng sẽ không đảm bảo thời gian của chuyến đi thứ hai. Mục đích của chúng tôi là không bao giờ khiến hành khách mà chúng tôi đã chở đi từ nhà bị mắc kẹt. Tuy nhiên, nếu bạn đang ở nhà hoặc tại

vị trí mà Ride đã không đưa bạn đến đó, có thể không gửi lại xe cho bạn.

- Khi bạn lên xe, hãy chuẩn bị để xác minh tên của bạn và nộp tiền vé.
- Người lái xe phải luôn giám sát xe. Người lái xe không thể hộ tống bạn qua cửa sảnh ở tầng trệt của bất kỳ tòa nhà nào. Người lái xe không được phép vào nơi ở riêng tư.

Ghi nhớ:

- Bạn không cần phải lên xe trước khi bắt đầu khoảng thời gian 20 phút của bạn.
- Người lái xe đến trong khoảng thời gian sẵn sàng hoặc trễ hơn thì sẽ chờ năm phút. Nếu người lái xe đến trước khoảng thời gian sẵn sàng, người lái xe sẽ chờ cho đến khi bắt đầu khoảng thời gian sẵn sàng trước khi liệt kê bạn là Không Xuất hiện và chuyển sang điểm đón tiếp theo.
- Bạn sẽ không bị coi là Không Xuất hiện nếu từ chối chuyến xe đến muộn hơn khoảng thời gian 20 phút.
- Nếu xe của Ride vẫn chưa đến chậm nhất là khi hết khoảng thời gian 20 phút, bạn có thể gọi đến “Chuyến xe của Tôi Ở đâu” của Ride theo số (401) 461- 9760 để thông báo việc đón khách muộn và để được hỗ trợ thêm.
- Nếu chuyến xe của bạn bị trễ hơn 30 phút, chúng tôi khuyến khích bạn gọi điện cho Chương trình Ride theo số (401) 461-9760 để nộp đơn khiếu nại.
- Nếu bạn sử dụng thuốc, chúng tôi khuyên bạn nên mang theo thuốc trong trường hợp chuyến đi của bạn bị chậm trễ.

Thời gian Đi lại

Chuyến đi của dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA sẽ mất xấp xỉ cùng khoảng thời gian với chuyến đi trên xe buýt RIPTA, bao gồm cả thời gian chuyển tuyến, đến và đi từ các điểm dừng xe buýt. Ví dụ: nếu bạn đang đi từ CCRI ở Lincoln đến Bệnh viện Đào Rhode, chuyến đi sẽ mất 40-50 phút trên RIPTA. Chuyến đi đó trên dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA cũng sẽ mất khoảng 40-50 phút.

Giá vé

Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA tính giá vé gấp đôi giá vé tuyến cố định, \$4.00 cho mỗi chuyến đi một chiều kể từ tháng 7 năm 2017. Người hộ tống và người bạn đồng hành phải trả cùng một giá vé như hành khách đủ điều kiện nhận ADA. Nhân viên Hỗ trợ Chăm sóc Cá nhân đi xe miễn phí, nếu hành khách ADA đã được phê duyệt đi cùng PCA và văn phòng đã được thông báo về một PCA sẽ đi cùng hành khách khi thực hiện đặt trước. Cả nhân viên hỗ trợ và người bạn đồng hành đều phải bắt đầu và kết thúc chuyến đi của họ tại cùng một địa chỉ với hành khách đủ điều kiện. Tất cả các hành khách khi lên xe phải thanh toán cho người lái xe bằng tiền mặt hoặc bằng GIÁ VÉ ĐI XE có thể mua được ở bất kỳ nơi nào bán sản phẩm vé RIPTA hoặc trên www.ripta.com. Tiền mặt cần phải là số tiền lẻ chính xác; người lái xe không thể đưa tiền thừa.

Tiền vé ADA phải được nộp khi lên xe và có thể thay đổi. Mặc dù Người phục vụ Chăm sóc Cá nhân (PCA) có thể đi mà không phải trả tiền vé, nhưng ít nhất một hành khách luôn phải nộp toàn bộ tiền vé, kể cả người lớn đi với tư cách là PCA của trẻ em (từ 5 tuổi trở xuống) không phải nộp tiền vé. Tương tự như vậy, hai hành khách không thể tuyên bố cho nhau đều là PCA để tránh nộp tiền vé.

Người phục vụ Chăm sóc Cá nhân (PCA)

Người phục vụ Chăm sóc Cá nhân (PCA) là người mà bạn có thể mang theo để hỗ trợ bạn trong khi đi lại hoặc hỗ trợ chăm sóc cá nhân hoặc hoạt động.

Một (1) PCA có thể đi xe miễn phí khi đi cùng bạn. Bạn **phải** thông báo cho chúng tôi biết PCA của bạn sẽ đi cùng bạn khi bạn lên lịch cho chuyến xe, hoặc vào bất kỳ thời điểm nào trước 5 giờ chiều vào ngày trước chuyến xe của bạn. Điều này đảm bảo rằng sẽ có chỗ trống trên xe dành cho bạn, PCA của bạn và những hành khách khác theo lịch trình. PCA phải lên và xuống xe tải nhỏ ở cùng địa điểm và thời gian với bạn. Người lái xe không thể thêm hành khách không đặt trước, vì vậy nếu bạn không đặt trước cho PCA của mình, người đó sẽ không được phép đi cùng bạn.

Để có thể được đi chuyến xe PCA miễn phí với bạn, bạn phải được đăng ký với Chương trình RIde khi cần PCA. Điều này được thực hiện trong khuôn khổ của quy trình xét tính đủ điều kiện của bạn. Nếu bạn đã không cho biết nhu cầu cần có PCA khi lần đầu tiên bạn nộp đơn đăng ký đủ điều kiện tham gia Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật nhưng bây giờ cần PCA, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi.

Hủy chuyến và Không Xuất hiện

Bạn nên hủy chuyến xe ngay khi biết bạn không cần nữa. Bạn sẽ được coi là “Không Xuất hiện” nếu bạn:

- Gọi để hủy chuyến xe của bạn ít hơn hai giờ trước khoảng thời gian sẵn sàng theo lịch trình hoặc từ chối chuyến đi khi xe tải nhỏ của RIde đến.
- Đặt trước chuyến xe nhưng không gặp được xe khi xe đến.
- Không sẵn sàng lên xe trong vòng năm phút kể từ khi xe đến (khi xe đã đến trong khoảng thời gian sẵn sàng).

- Đặc quyền đi xe của bạn có thể bị tạm ngừng nếu bạn có biểu hiện không xuất hiện quá nhiều và/hoặc muộn hủy chuyến.

Thông lệ Không Xuất hiện được coi là khi tổng số lần Không Xuất hiện bằng 15% trở lên trong tổng số chuyến đi của khách hàng trong khoảng thời gian 30 ngày trôi qua. Hình phạt cũng có thể tuân theo biểu hiện không xuất hiện thông thường, ngay cả khi không vượt quá tỷ lệ phần trăm. Hình phạt có thể bao gồm tạm ngừng và mất dịch vụ đăng ký dài hạn.

Nếu bạn “không xuất hiện” để đi xe thì các chuyến đi khác theo lịch trình cho ngày đó sẽ không tự động bị hủy. Hành khách có trách nhiệm hủy các chuyến xe mà họ không cần nữa.

Hủy Chuyến đi Quá nhiều

Vui lòng không lên lịch cho chuyến đi chỉ để đặt trước chỗ trống trên xe để có thể sử dụng, sau đó lại hủy chuyến đi. Hủy chuyến quá nhiều có thể dẫn đến bị cảnh cáo và nếu vẫn tiếp tục, có thể dẫn đến tạm ngừng dịch vụ. “Hủy chuyến quá nhiều” được xác định khi hành khách hình thành biểu hiện hủy chuyến tái diễn hoặc thường xuyên trong một khoảng thời gian. Hành khách sẽ bị cảnh cáo trước khi tạm ngừng dịch vụ.

Siết chặt Dây đai An toàn và Xe lăn

Tất cả các hành khách phải đeo dây đai qua thân trước và qua vai theo yêu cầu của luật về xe cơ giới của Đảo Rhode. Từ chối siết chặt đúng cách trước khi vận chuyển có thể dẫn đến mất dịch vụ. Nếu bạn sử dụng xe lăn để đi trên xe buýt, xe lăn của bạn sẽ được siết chặt trong xe thông qua hệ thống dây buộc bốn điểm. Chúng tôi có thể từ chối chở bạn nếu bạn không để

xe lăn được siết chặt đúng cách trước khi vận chuyển.

Thiết bị Di động & Xe lăn

Hành khách có thể sử dụng các thiết bị di động - như gậy, khung tập đi và xe lăn - trên dịch vụ trung chuyển người khuyết tật ADA. Nếu bạn chuyển sang ghế ngồi, người lái xe sẽ giúp bạn xếp (các) thiết bị di động, kể cả xe lăn một cách, đúng cách và an toàn. Bạn phải có thể tự chuyển hoặc nhờ nhân viên hỗ trợ của bạn giúp đỡ; người lái xe không thể giúp bạn.

Tất cả các xe của RIde đều được trang bị thang nâng hành khách đáp ứng các thông số kỹ thuật của ADA. Chúng sẽ đáp ứng các thiết bị di động như xe lăn và xe tay ga ba bánh lên đến 48” x 30”, với tổng trọng lượng lên đến 800 pound bao gồm cả hành khách. Các thiết bị di động vượt quá những tiêu chuẩn này có thể không được vận chuyển. Nếu thiết bị của bạn lớn hơn những kích thước này hoặc có các tính năng có thể ảnh hưởng đến việc siết chặt thiết bị, vui lòng gọi đến Chương trình RIde và trao đổi với người quản lý về việc yêu cầu đánh giá thiết bị di động của bạn để sử dụng trên xe của RIde.

Nếu bạn cần sử dụng thang nâng để lên xe, người lái xe sẽ hỗ trợ bạn. Bạn cũng có thể lên xe khi đang đứng trên thang nâng. Để đảm bảo an toàn cho bạn, vui lòng đảm bảo xe lăn hoặc thiết bị di động khác của bạn được bảo dưỡng đúng cách theo thông số kỹ thuật của nhà sản xuất. Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển bất kỳ thiết bị di động nào không được bảo dưỡng đúng cách và có thể gây nguy hiểm cho hành khách, người lái xe hoặc thiết bị của chúng tôi.

Vận chuyển Thiết bị Hỗ trợ Sự sống

Bạn có thể mang theo máy thở, bình oxy di động và/hoặc thiết bị hỗ trợ sự sống khác; những thiết bị này không được vi phạm luật hoặc quy tắc về vận chuyển chất nguy hiểm. Thiết bị phải có kích thước phù hợp để vừa với xe trung chuyển người khuyết tật của chúng tôi và chịu sự kiểm soát liên tục của hành khách hoặc nhân viên hỗ trợ.

Gói hàng Vận chuyển

Tất cả các hành khách cần phải giới hạn gói hàng của họ ở mức số lượng hợp lý. Người lái xe không hỗ trợ các gói hàng đó. Hành khách cần phải giới hạn gói hàng của mình ở mức có thể mang theo lên/xuống xe trong một chuyến đi, chẳng hạn như một gói hàng ôm tay hoặc tương đương với khoảng bốn túi hàng tạp hóa. Bạn hoặc nhân viên hỗ trợ hoặc người bạn đồng hành của bạn phải mang theo tất cả các gói hàng. Để đảm bảo an toàn cho tất cả các hành khách, bạn không được vận chuyển chất nổ, axit, chất lỏng dễ cháy, hoặc các chất độc hại hoặc chất bất hợp pháp khác.

Vận chuyển Trẻ em

Trẻ em từ năm tuổi trở lên chỉ được đi mà không có người lớn đi cùng nếu chứng minh được rằng trẻ có thể sử dụng phương tiện trung chuyển công cộng một cách độc lập, nếu không bị tình trạng khuyết tật ngăn cản. Trẻ em là hành khách đã đăng ký sẽ phải nộp toàn bộ tiền vé, và tất cả các quy tắc áp dụng cho hành khách người lớn cũng sẽ được áp dụng cho trẻ em. Trẻ em đi xe với tư cách là người bạn đồng hành cũng phải nộp toàn bộ tiền vé. Trẻ em từ 5 tuổi trở xuống có thể đi xe miễn phí với một người lớn nộp tiền vé. Tuy nhiên, phải nộp tiền vé khi người lớn đi xe với tư cách là PCA của trẻ em không phải nộp tiền vé.

Vận chuyển Vật nuôi

Bạn có thể đi cùng với một vật nuôi hỗ trợ như chó dẫn đường. Bạn cần phải thông báo cho CSA khi bạn

yêu cầu chuyển đi mà bạn sẽ đi cùng với một vật nuôi hỗ trợ. Vật nuôi hỗ trợ là vật nuôi được huấn luyện riêng để hỗ trợ cá nhân bị khuyết tật. Vật nuôi hỗ trợ phải chịu sự kiểm soát liên tục của chủ sở hữu hoặc người xử lý.

Địa điểm Vận chuyển

Chúng tôi không thể phục vụ các địa điểm không an toàn để sử dụng một trong các xe trung chuyển người khuyết tật của chúng tôi (ví dụ: chỗ đỗ xe đôi nguy hiểm, cản lối xe, cành cây sà thấp, bờ tuyết, không có khu vực an toàn để bạn lên hoặc xuống xe, v.v.). Có thể sắp xếp một địa điểm đón hoặc trả khách thay thế.

Quy trình Khẩn cấp

Trong trường hợp xảy ra tai nạn hoặc trường hợp khẩn cấp, hãy bình tĩnh và làm theo hướng dẫn của người lái xe.

Vấn đề Y tế Cá nhân - Hành khách bị ốm, hoặc nhận thấy một hành khách khác có thể bị ốm, cần thông báo ngay cho người lái xe. Người lái xe không được đào tạo để hỗ trợ y tế và phải thông báo cho Trung tâm Điều vận của RIde để được hướng dẫn.

Sức khỏe và/hoặc An toàn - Nếu không thể để hành khách một mình, và người gặp họ không có mặt tại địa điểm khi người lái xe đến, hành khách sẽ được chờ trở lại Văn phòng RIde (hoặc đến một địa điểm an toàn khác). Người giám hộ hoặc người chăm sóc của hành khách sẽ được thông báo và phải đến đón hành khách hoặc phải sắp xếp phương tiện vận chuyển khác. Hành khách có thể được tính phí chăm sóc tạm thời nếu trường hợp này xảy ra. Nếu chúng tôi không thể liên lạc với người giám hộ hoặc người chăm sóc, cơ quan quản lý phù hợp sẽ được thông báo.

Chính sách Thời tiết Khắc nghiệt

RIde có quyền tạm ngừng, sửa đổi hoặc hủy dịch vụ trong thời gian diễn ra điều kiện thời tiết xấu mà có thể gây nguy hiểm cho an toàn của hành khách, nhân viên hoặc xe của chúng tôi. Vào những ngày thời tiết xấu, vui lòng gọi cho RIde để xác định liệu chúng tôi có thể đón bạn một cách an toàn hay không. Văn phòng Lịch trình cũng sẽ có thể thông báo cho bạn biết liệu dịch vụ sẽ bị hủy hay không.

Trong thời gian có bão, bao gồm cảnh báo về tuyết, băng hoặc gió lớn, có thể tạm ngừng việc đi xe. Nếu bạn dự định đi xe vào những thời điểm dự báo có thời tiết xấu, hãy cân nhắc những vấn đề mà chúng tôi có thể gặp phải khi đến hoặc đi từ khu vực mà chúng tôi không thể di chuyển trong đó. Ngoài ra, nếu bạn đang đi xe trong thời tiết khắc nghiệt, hãy chắc chắn sẵn sàng đi xe trong thời gian lâu hơn. Ví dụ: mang theo bất kỳ loại thuốc nào bạn có thể cần; nếu bạn sử dụng oxy, hãy mang theo lượng cấp đầy đủ (bổ sung); nếu bạn bị tiểu đường hoặc hạ đường huyết, hãy mang theo một bữa ăn nhẹ.

Trách nhiệm

Dưới đây là các trách nhiệm được thiết kế để đảm bảo an toàn và cảm giác thoải mái cho hành khách và người lái xe.

Trách nhiệm của Hành khách:

- Đọc kỹ tất cả các tài liệu Hướng dẫn Hành khách.
- Đặt trước chuyến đi ít nhất một ngày.

- Sẵn sàng đến điểm đón đã chỉ định đúng giờ, ngay khi bắt đầu khoảng thời gian sẵn sàng.
- Nếu xe vẫn chưa đến khi hết khoảng thời gian sẵn sàng, hãy gọi cho RIde.
- Gọi để hủy chuyến xe không cần thiết càng sớm càng tốt để tránh “không xuất hiện”.
- Nộp đúng giá vé bằng tiền mặt với số tiền lẻ chính xác. Xin nhớ rằng người lái xe không thể đưa tiền thừa.
- Luôn đeo dây đai an toàn trong quá trình vận chuyển.
- Tránh làm người lái xe mất tập trung hoặc làm phiền những hành khách khác bằng những hành vi không phù hợp.
- Bảo quản xe lăn hoặc các thiết bị hỗ trợ di động khác trong tình trạng hoạt động an toàn theo thông số kỹ thuật của nhà sản xuất.
- Mong đợi dịch vụ “đi chung xe” trên xe tải nhỏ của RIde. Những người khác có thể được đón sau bạn và/hoặc được trả trước khi bạn đến điểm đến.
- Tuân thủ tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân có thể chấp nhận được; vui lòng hạn chế sử dụng sản phẩm có mùi thơm.
- Tuân theo các quy tắc chung về phép lịch sự như sau:
 - Không ăn, uống hoặc hút thuốc trên xe.
 - Không đi xe khi chịu ảnh hưởng của rượu hoặc thuốc bất hợp pháp.
 - Không vứt rác trong xe.
 - Không được mở to radio, máy nghe nhạc hoặc thiết bị phát ra âm thanh khác trên xe.

- Cung cấp phản hồi cho Chương trình Ride khi dịch vụ của bạn không đạt yêu cầu bằng cách gọi theo số (401) 461-9760 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ RideProgram@ripta.com.
- Khi tiến hành làm việc với văn phòng Chương trình Ride, vui lòng chuẩn bị tất cả thông tin cần thiết và quan tâm đến những người khác.

Trách nhiệm của Người lái xe: Những gì bạn có thể mong đợi từ người lái xe

Người lái xe phải:

- Tuân thủ cùng các tiêu chuẩn về phép lịch sự chung và vệ sinh cá nhân như những yêu cầu đối với hành khách.
- Luôn lái xe an toàn.
- Đối xử lịch sự và tôn trọng với hành khách.
- Mặc đồng phục phù hợp.
- Đeo phù hiệu ID phù hợp và dễ thấy.
- Tiến hành kiểm tra kỹ lưỡng trên xe trước chuyến đi, bao gồm cả quay vòng thang nâng. Báo cáo ngay bất kỳ khiếm khuyết nào cho người giám sát của mình.
- Vì lý do an toàn, luôn duy trì “tầm nhìn trực tiếp” của xe.
- Tuân theo lịch trình dịch vụ được chỉ định để đảm bảo thuận tiện cho tất cả các hành khách.
- Hỗ trợ hợp lý cho hành khách lên hoặc xuống xe.
- Khi được yêu cầu, và nếu an toàn, vui lòng hỗ trợ hành khách đến và đi từ cửa chính của điểm xuất phát và điểm đến của họ.

- Người lái xe không được sử dụng điện thoại di động cá nhân, radio, iPod™ hoặc các thiết bị phát ra âm thanh tương tự trong khi thi hành nhiệm vụ.

“Hỗ trợ” bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp cho hành khách đi lại được một cánh tay vững chắc hoặc hỗ trợ phù hợp khác khi đi bộ hoặc sử dụng bậc thang. Giúp đỡ những người sử dụng xe lăn thao tác lên đường dốc tiêu chuẩn, đến và đi từ cửa chính của điểm xuất phát và điểm đến của họ. Hướng dẫn người khiếm thị đến và đi từ cửa chính của điểm xuất phát và điểm đến của họ.

Người lái xe Không Được Phép:

- Vào nơi ở của hành khách.
- Thực hiện bất kỳ hỗ trợ chăm sóc cá nhân nào cho bất kỳ hành khách nào, chẳng hạn như hỗ trợ thay quần áo.
- Nâng hoặc chõ hành khách.
- Hỗ trợ hành khách sử dụng xe lăn lên hoặc xuống bất kỳ bậc thang bên trong hoặc bên ngoài nào.
- Chờ hành khách dừng lại để tiến hành công việc, chẳng hạn như tại máy ATM/Máy rút tiền hoặc hiệu thuốc.
- Hộ tống hành khách ra khỏi sảnh ở tầng trệt của tòa nhà công cộng hoặc ra khỏi cửa trước của nơi ở riêng tư.
- Nhận tiền thưởng hoặc bất kỳ khoản tiền thưởng nào khác.
- Làm công việc lật vật cho hành khách, chẳng hạn như lấy đơn thuốc hoặc hàng tạp hóa.
- Điều khiển phương tiện của họ trong khi bị mất tập trung do điện thoại di động, máy tính hoặc các thiết bị tương tự.

Người lái xe Sẽ Biết Thông tin (Khuyết tật) Cá nhân Nào Về Tôi?

Người lái xe nhận được thông tin về dịch vụ chuyên chở người khuyết tật hoặc chuyến đi mà họ sẽ cung cấp mỗi ngày trên một biểu mẫu bằng giấy gọi là “bản kê khai”. Bản kê khai cung cấp những thông tin sau

-Tên của từng hành khách, địa chỉ đón khách, chi tiết về khoảng thời gian sẵn sàng và địa chỉ điểm đến

-Bạn sẽ đi cùng PCA và/hoặc người bạn đồng hành trong chuyến đi đó không?

- Bạn sẽ đi cùng với một vật nuôi hỗ trợ không?

-Bạn sẽ sử dụng loại thiết bị di động nào cho chuyến đi hôm nay (xe lăn bằng tay hoặc chạy điện, v.v.)

Không có thông tin cá nhân cụ thể về tình trạng khuyết tật của hành khách được cung cấp trong bản kê khai mà không được hành khách cho phép trước. Đôi khi, thông tin cụ thể có thể cần thiết cho mục đích đảm bảo an toàn hoặc để đảm bảo giao tiếp hiệu quả giữa hành khách và người lái xe. Ví dụ: những ghi chú sau có thể có trên bản kê khai:

-Hành khách không thể bị bỏ mặc mà không giám sát.

-Hành khách bị điếc và giao tiếp bằng cách đọc môi hoặc viết ghi chú

-Hành khách không sử dụng lời nói và sẽ phản hồi cuộc trò chuyện với người lái xe bằng cách gật đầu hoặc sử dụng bảng lời nói. Gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để thảo luận về thông tin cá nhân bạn cần được thêm vào bản kê khai khi di chuyển trên RIde.

Tạm ngừng Dịch vụ

Chương trình RIde có biện pháp kỷ luật tăng dần để hạn chế tình trạng sử dụng sai, lạm dụng và các hành vi không phù hợp và/hoặc bất hợp pháp nhưng vẫn bảo vệ quyền của hành khách. Có thể dẫn đến tạm ngừng chương trình trung chuyển người khuyết tật ADA của chúng tôi khi hành khách:

1. Nhận hoặc sử dụng dịch vụ trung chuyển người khuyết tật với lý do giả mạo; ví dụ: cung cấp thông tin sai lệch trong đơn đăng ký tính đủ điều kiện hoặc cho phép người khác đi xe thay bạn.
2. Phát sinh quá nhiều biểu hiện “không xuất hiện” đã được xác minh hoặc số lần hủy chuyến quá nhiều.
3. Tham gia vào các hành vi lạm dụng hoặc gây rối (ví dụ: đe dọa người lái xe, nhân viên chương trình hoặc hành khách khác bằng cách gây tổn hại về thể chất) hoặc tham gia vào hành vi bất hợp pháp khi đang ở trên xe của chúng tôi (ví dụ: mua/bán thuốc bất hợp pháp, phạm tội dưới bất kỳ hình thức nào, v.v.).
4. Tham gia bất kỳ hành vi nào hàm ý phân biệt chủng tộc hoặc tình dục với người lái xe hoặc hành khách khác.
5. Bán trái phép, sử dụng sai hoặc chuyển các sản phẩm vé RIPTA cho người khác, bao gồm cả người lái xe.
6. Không đáp ứng các quy tắc và chính sách chung hoặc Trách nhiệm của Hành khách dẫn đến tình trạng gây rối hoặc không an toàn đối với người lái xe, thiết bị hoặc hành khách của chúng tôi.

Quy trình kỷ luật của chúng tôi tăng dần từ cảnh cáo đến tạm ngừng, tùy thuộc vào hành vi. Hành khách có thể bị cảnh cáo lần thứ nhất bằng một cuộc điện thoại từ nhân viên của Chương trình RIde. Nếu hành vi hoặc hành động vẫn tiếp tục, hành khách sẽ nhận được cảnh cáo bằng văn bản kèm theo lời giải thích về hành vi vi phạm. Cuối cùng, nếu hành vi vẫn tiếp tục không thay đổi, Chương trình RIde sẽ thông báo cho hành khách về việc tạm ngừng đang chờ xử lý. Tạm ngừng có thể thực hiện ngay lập tức khi hành vi đó bất hợp pháp hoặc có khả năng ảnh hưởng đến an toàn của người lái xe, hành khách khác hoặc thiết bị của chúng tôi.

Hành khách được phép kháng cáo việc tạm ngừng

hoặc đề xuất tạm ngừng. Hành khách bị tạm ngừng sẽ được cung cấp văn bản giải thích đầy đủ về quá trình này. Bản mô tả đầy đủ này cũng sẽ được cung cấp cho bất kỳ hành khách nào theo yêu cầu.

Kháng cáo Tạm ngừng

Khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) có thể gửi đơn kháng cáo bằng lời nói hoặc văn bản về việc chấm dứt hoặc tạm ngừng dịch vụ ADA bằng cách liên hệ với Chương trình RIde.

Nhân viên RIde được chỉ định sẽ đánh giá thông tin do khách hàng (hoặc đại diện của khách hàng) cung cấp và đưa ra quyết định ủng hộ việc tạm ngừng dịch vụ của khách hàng hoặc miễn trừ trong vòng 10 ngày làm việc.

Nếu khách hàng không hài lòng với đánh giá của Chương trình RIde, họ có thể yêu cầu đánh giá chính thức của Giám đốc Dịch vụ trung chuyển người khuyết tật của RIPTA. Buổi đánh giá sẽ được lên lịch và quyết định sẽ được đưa ra trong vòng 10 ngày.

**Chúng tôi sẽ làm
như thế nào?**

Than phiền và Khen ngợi

Chúng tôi khuyến khích bạn thông báo cho Chương trình RIde biết khi bạn nhận được dịch vụ xuất sắc và khi dịch vụ đó kém chất lượng. Nếu bạn muốn gửi đơn than phiền hoặc khen ngợi chính thức về bất kỳ khía cạnh nào trong dịch vụ của chúng tôi, bạn có thể thông qua:

1. E-mail tại địa chỉ RIde@ripta.com.

2. Trang web của chúng tôi, www.ripta.com.

3. Gửi thư tới:

Dịch vụ Khách hàng RIde
705 Elmwood Avenue
Providence, RI 02907

4. Gọi trực tiếp cho chúng tôi theo số
(401) 461-9760.

Khi bạn gọi điện hoặc viết thư, vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin chi tiết càng tốt, bao gồm ngày và giờ đón hoặc trả khách, số xe, tên người lái xe. Bạn càng đưa vào nhiều thông tin, chúng tôi càng có thể nghiên cứu tốt hơn đơn than phiền của bạn hoặc chuyển lời khen ngợi của bạn. Chúng tôi sẽ theo dõi đơn than phiền của bạn và trả lời bạn, thường là trong vòng 10 ngày. Những lời khen ngợi và than phiền ẩn danh cũng được tiếp nhận.

Ủy ban Tư vấn Giao thông Vận tải Có thể Tiếp cận

Ủy ban Tư vấn Giao thông Vận tải Có thể Tiếp cận (ATAC) là cơ quan tư vấn cho hành khách, đại diện của cơ quan dịch vụ xã hội và những người khác cung cấp ý kiến đóng góp cho tất cả các dịch vụ RIPTA, bao gồm cả Chương trình RIde. ATAC tổ chức các cuộc họp thường xuyên để thảo luận và cung cấp ý kiến đóng góp cho RIPTA. Để tham gia, vui lòng gọi đến RIPTA theo số (401) 784-9500, máy lẻ 1242.

Khảo sát về Hành khách

Đôi khi chúng tôi cũng có thể liên hệ với bạn trong khuôn khổ của cuộc khảo sát ngẫu nhiên để hỏi bạn về dịch vụ mà bạn nhận được. Lần liên hệ này sẽ chỉ được thực hiện qua điện thoại hoặc thư từ Hoa Kỳ. Bạn sẽ không bao giờ được yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân và bạn không cần phải cung cấp bất kỳ thông tin cá nhân nào mà bạn không muốn chia sẻ. Việc tham gia khảo sát là hoàn toàn tự nguyện. Nếu bạn trả lời các bản khảo sát của chúng tôi, tên của bạn sẽ không bao giờ được sử dụng trong bất kỳ thông tin nào mà chúng tôi công khai. Thông tin chúng tôi thu thập từ bạn về dịch vụ của chúng tôi sẽ được sử dụng để giúp chúng tôi thiết kế các dịch vụ mới hoặc cải thiện các dịch vụ hiện có. Chương trình RIde sẽ không bao giờ cố gắng bán bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào cho bạn.