

## QUY ĐỊNH CHUYỂN KHOẢN HÀNH KHÁCH

Nhiệm vụ của các nhân viên của Bộ Giao thông Fort Smith là cung cấp phương tiện giao thông công cộng an toàn, hiệu quả, giá cả phải chăng, nhanh chóng, thân thiện, chuyên nghiệp và sạch sẽ để nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân Fort Smith, Arkansas.

Những quy định này được đưa ra để đảm bảo sứ mệnh của bộ phận được tuân thủ theo tiêu chuẩn cao nhất. Sự hợp tác của bạn trong việc tuân thủ các quy định này được đánh giá rất cao. (Những) hành khách yêu cầu sửa đổi hợp lý các chính sách phải gửi yêu cầu bằng văn bản đến PO Box 1908, Fort Smith, AR 72902.

### PHẦN I

#### Chính sách điều chỉnh việc lập lịch trình quá cảnh

Các quy định sau đây được duy trì để cung cấp khả năng tiếp cận công bằng và bình đẳng cho tất cả các hành khách quá cảnh.

1. Tất cả các chuyến đi của hành khách chuyên chở người khuyết tật / đáp ứng nhu cầu phải được lên lịch thông qua văn phòng trung chuyển theo số 783-6464. Có thể có một số thời gian giữ lâu, tuy nhiên, hãy kiên nhẫn. Người gọi sẽ được hỗ trợ theo thứ tự nhận. Tất cả các cuộc gọi đều được ghi âm để đảm bảo tính rõ ràng của cuộc trò chuyện.

2. Các chuyến đi đáp ứng nhu cầu / vận tải hành khách phải được lên lịch ít nhất một ngày trước chuyến đi được yêu cầu.

**Lập lịch chung Không ADA:** Có sẵn **Thứ hai** xuyên qua **Thứ sáu** từ 8 giờ sáng đến 3 giờ chiều (chỉ lên lịch từ 2 giờ chiều đến 3 giờ chiều cho ngày hôm sau). **ngày thứ bảy** 9:00 sáng đến 2:00 chiều

**Lập lịch Paratransit / ADA:** Có sẵn **Thứ hai** xuyên qua **Thứ sáu** từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều **ngày thứ bảy** 9:00 sáng đến 4:00 chiều **Chủ nhật và ngày lễ** Lên lịch có thể được thực hiện bằng cách để lại yêu cầu chuyến đi của bạn trên hộp thư thoại **từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều** Xác nhận có sẵn bất kỳ lúc nào sau 5:00 giờ sáng ngày hôm sau.

3. **Lập lịch Chặn:** Việc chặn lịch trình bị cấm và được định nghĩa là việc lên lịch cho nhiều chuyến đi để giữ hoặc đặt trước thời gian đi lại tối ưu với mục đích chỉ sử dụng (các) thời gian ưu tiên nhất và để hủy các chuyến đi còn lại.

4. **Lập lịch trong tương lai:** Hành khách phải đặt trước chuyến đi trước 3:00 chiều ngày hôm trước; tuy nhiên, nhân viên điều phối quá cảnh có quyền cho phép lên lịch trong tương lai tối đa năm (5) ngày tùy thuộc vào việc xem xét lịch sử của từng khách hàng liên quan đến việc hủy chuyến.

5. **Dịch vụ chuyến đi định kỳ:** Nếu khách hàng lên lịch cho các chuyến đi lặp lại một cách thường xuyên và thường xuyên, (tức là đi học, đi làm hoặc đi khám bệnh, đi đến và đi từ cùng một điểm đến một cách nhất quán) dịch vụ chuyến đi định kỳ có thể được yêu cầu. Với dịch vụ chuyến đi thông thường, bạn có thể gọi một lần để bắt đầu một chuyến đi định kỳ. Fort Smith Transit sẽ lên lịch chuyến đi liên tục cho đến khi yêu cầu được chấm dứt, hoặc việc hủy bỏ hoặc vắng mặt trở nên quá mức. Một số giới hạn có thể áp dụng để vẫn tuân thủ các quy định của liên bang.

6. **Các lần hủy:** Việc hủy bỏ phải được thực hiện càng sớm càng tốt để cho phép các khách hàng khác có đủ thời gian yêu cầu một chuyến xe đến chỗ của bạn. Việc hủy bỏ sẽ dẫn đến việc vắng mặt nếu văn phòng trung chuyển không được thông báo trong vòng một giờ kể từ thời gian đón đã định. Khi hủy, hãy nhớ làm rõ chính xác các chuyến đi hoặc khung thời gian bị hủy.
7. **Giám sát điện tử:** Tất cả các xe buýt trung chuyển đều được trang bị các thiết bị giám sát điện tử bao gồm camera và micrô và được sử dụng để xem các tai nạn, sự cố và khiếu nại.

## MỤC II.

### Chính sách điều chỉnh Cơ quan vận chuyển

Mục đích của các quy định về hành khách sau đây là cung cấp khả năng tiếp cận công bằng và bình đẳng cho tất cả hành khách quá cảnh. Các chính sách này được cung cấp để giảm thiểu xung đột và tăng cường an toàn và hiệu quả của các hoạt động.

1. **Yêu cầu độ tuổi:** Trẻ em từ bảy (7) tuổi trở xuống phải có người từ mười hai (12) tuổi trở lên đi cùng.
2. **Hành lý:** Mỗi hành khách lên xe buýt được giới hạn những gì họ có thể mang theo trong một chuyến đi hoặc tối đa là ba (3) túi hàng tạp hóa. Các sản phẩm may mặc, thiết bị, dụng cụ hoặc bưu kiện khác nên và sẽ được giới hạn bởi quyết định của người lái xe dựa trên sự an toàn. Tất cả hành lý hoặc hành lý xách tay phải được cất giữ an toàn bên dưới ghế của hành khách hoặc được giữ chặt để hạn chế sự di chuyển của hành lý khỏi lối đi và / hoặc khu vực của người lái. Tất cả các kiện hành lý phải nằm trong quyền sở hữu của các bên có trách nhiệm và không được bỏ mặc bất cứ lúc nào. Hành lý để lại trên xe buýt sẽ được đưa ra khỏi xe buýt bởi nhân viên vận chuyển hoặc nhân viên thực thi pháp luật.
3. **Nội trú:** Tất cả hành khách tuyến cố định và vận tải hành khách chuyên chở người khuyết tật phải chuẩn bị và sẵn sàng lên xe khi xe buýt đến. Hành khách nên có trong tay giá vé chính xác và sẵn sàng ký gửi khi lên máy bay.
4. **Đáp ứng nhu cầu / vận chuyển người khuyết tật lên máy bay:** Fort Smith Transit sử dụng khoảng thời gian ba mươi (30) phút để có đủ thời gian để điều phối sự gián đoạn của luồng giao thông. Hành khách chuyên chở người khuyết tật / đáp ứng yêu cầu phải sẵn sàng lên tàu mười lăm (15) phút trước giờ đón dự kiến và tối đa mười lăm (15) phút sau giờ đón dự kiến. Vui lòng gọi cho văn phòng trung chuyển nếu xe buýt chưa đến mười lăm (15) phút sau giờ đón đã định. Hành khách được phân bổ tối đa năm (5) phút để lên máy bay. Hành khách nên có trong tay giá vé chính xác và sẵn sàng ký gửi khi lên máy bay.
5. **Ăn uống / Đồ uống:** Không được phép ăn uống trên xe buýt quá cảnh. Đồ uống có cồn không được phép lên xe buýt. Đồ uống phải được đựng trong hộp có nắp đậy để tránh bị tràn.
6. **Bảo mật thiết bị di động:** Các thiết bị di động được sử dụng trong khi vận chuyển bắt buộc phải được gắn chặt vào sàn xe buýt. Hành khách sử dụng thiết bị di động được yêu cầu thắt dây an toàn như đã nêu trong Phần II (10) của tài liệu này.

7. **Đáp ứng nhu cầu / Chuyển đi Paratransit:**

A Khuyến khích đáp ứng nhu cầu / vận chuyển người khuyết tật cho người đi thường xuyên (đúng giờ - mọi lúc) cung cấp một chuyến đi miễn phí (khứ hồi) mỗi tháng. Ưu đãi yêu cầu hơn 35 chuyến đi hoàn thành mỗi tháng mà không có gián đoạn dịch vụ và không có bất kỳ trường hợp vắng mặt nào.

B. FST đã thiết lập các thủ tục đặt chỗ, hủy chuyến và vắng mặt để giúp hiệu suất thời gian và tính khả dụng của chuyến đi.

- **Đặt trước:** phải được thực hiện trước 3:00 chiều một ngày trước chuyến đi của bạn hoặc trước 5:00 chiều đối với hành khách được chứng nhận là đủ điều kiện ADA (chỉ sau 3:00 chiều đối với dịch vụ ngày hôm sau). Việc đặt chỗ trước sẽ được chấp nhận không quá năm (5) ngày cho chuyến đi.
- **Các lần hủy:** phải được thực hiện trước ít nhất một giờ.
- **Chính sách vắng mặt:** khuyến khích khách hàng theo dõi các chuyến đi mà họ đã lên lịch hoặc hủy chuyến đi trước ít nhất một giờ.

**Vắng mặt có lý do ngoài tầm kiểm soát của tay đưa:**

- Khách hàng được nhân viên vận chuyển quan sát là bị ốm.
- Một trường hợp khẩn cấp dành cho gia đình, được xác nhận bởi nhân viên vận chuyển, chẳng hạn như bệnh của một thành viên trong gia đình, tử vong.
- Một thiết bị hỗ trợ di chuyển bị lỗi và ngăn hành khách tiếp cận hệ thống xe buýt.
- Hành khách đến muộn vì trải nghiệm liên quan đến kết nối giao thông, tức là máy bay, v.v.
  
- Hành khách gặp phải điều kiện thời tiết bất lợi. Hành vi của Thượng đế
- 
- Lỗi nhân sự hoặc các sự cố khác được xác minh bởi giám đốc vận chuyển hoặc người nhận được chỉ định.

**Không có lý do hoặc bị hủy bỏ khi chuyến đi bị bỏ lỡ vì những lý do sau:**

- Khách hàng không muốn đi du lịch hôm nay.
- Khách hàng đã thay đổi ý định về việc sử dụng cuộc hẹn.
- Khách hàng không biết rằng họ đã lên lịch chuyến đi hoặc phải gọi điện để hủy.
- Khách hàng có một chuyến đi khác.
- Khách hàng đã nói với người khác rằng họ không có kế hoạch đi du lịch hoặc người khác đã đặt chuyến đi.
- Khách hàng không muốn đi cùng một tài xế hoặc hành khách cụ thể hoặc trên một phương tiện cụ thể.
- Khách hàng không lên được trong khung giờ đến đã thiết lập sau thời gian đón theo lịch trình.
- Khách hàng không thể hủy đặt chỗ chuyến đi của họ trong vòng một giờ kể từ chuyến đi đã lên lịch.
- Các trường hợp khác được xác minh bởi giám đốc vận chuyển hoặc người nhận được chỉ định.

**Khi hành vi vắng mặt của hành khách vượt quá 10% số chuyến đi hàng tháng cộng với 3 lần vắng mặt, không bao gồm hành khách có 10 chuyến đi trở xuống mỗi tháng, những hậu quả sau sẽ xảy ra:**

1 <sup>st</sup> Vi phạm (Vượt quá mức tối đa mỗi tháng)	2 <sup>nd</sup> Vi phạm (Vượt quá mức tối đa mỗi tháng)	Cảnh báo bằng lời nói
3 <sup>rd</sup> Vi phạm (Vượt quá mức tối đa mỗi tháng)	4 <sup>thứ tự</sup> Vi phạm (Vượt quá mức tối đa mỗi tháng)	Cảnh báo bằng văn bản
5 <sup>thứ tự</sup> Vi phạm (Vượt quá mức tối đa mỗi tháng)	-	Đình chỉ 5 ngày
-	-	Tạm ngưng 10 ngày
-	-	Đình chỉ 30 ngày

**Ghi chú:** Lịch sử vi phạm được đo lường qua khoảng thời gian trôi nổi 6 tháng.

**Việc tạm ngưng sẽ bắt đầu sau năm (5) ngày làm việc sau cuộc họp của Ủy ban Tư vấn Vận chuyển được lên lịch thường xuyên tiếp theo để khách hàng có thể được thông báo và có cơ hội phản đối việc vắng mặt, vi phạm và / hoặc sắp xếp việc đi lại khác.**

- số 8. **Nhân viên chăm sóc cá nhân (PCA):** Những hành khách yêu cầu một nhân viên chăm sóc cá nhân, như đã nêu trong đơn đăng ký ADA cá nhân của họ để đủ điều kiện, phải đi cùng với một nhân viên chăm sóc cá nhân khi di chuyển trên xe Fort Smith Transit. Nhân viên của Fort Smith Transit sẽ hỗ trợ hợp lý cho hành khách lên máy bay và điều hướng hệ thống chuyển tuyến. (Xem Hỗ trợ Hợp lý trong Phần IV, Định nghĩa Dịch vụ)
9. **Chỗ ngồi ưu tiên:** Ghế nằm gần phía trước mỗi xe buýt được đánh dấu mức độ ưu tiên nên được dành cho (những) hành khách gặp hạn chế đi bộ. Hành khách được khuyến khích tránh sử dụng những chỗ ngồi cụ thể này trừ khi cần thiết.
10. **Dây an toàn:** Tất cả hành khách ngồi trên xe buýt có trang bị các thiết bị này đều phải thắt dây an toàn.
11. **Động vật phục vụ:** Động vật phục vụ được phép trên xe buýt vận chuyển. Động vật phục vụ là động vật được huấn luyện đặc biệt để thể hiện hành vi tốt. Động vật được xác định là gây rối nghiêm trọng sẽ bị đình chỉ khỏi hệ thống.
12. **Hút thuốc:** Hút thuốc trên xe buýt bị cấm theo sắc lệnh của thành phố.
13. **Những món đồ bị cấm:** Mang bất kỳ vật dụng nào có tính chất nguy hiểm lên phương tiện giao thông hoặc bên trong bất kỳ phương tiện trung chuyển nào, bao gồm nhưng không giới hạn: vũ khí (súng cầm tay, dao hoặc kiếm); chất lỏng dễ cháy; chất nguy hiểm, độc hại hoặc chất độc; bình chứa vật liệu ăn da, hóa chất, axit hoặc kiềm.

### PHẦN III

#### Chính sách điều chỉnh hành vi của hành khách quá cảnh

Mục đích của các quy định về hành vi của hành khách sau đây là đảm bảo tất cả hành khách được vận chuyển an toàn và thoải mái. Việc không tuân thủ các chính sách này có thể dẫn đến việc tạm ngưng tư cách lái xe tạm thời hoặc vĩnh viễn. Bộ có thể chọn ban hành một chương trình miễn trừ khen thưởng cá nhân như một phương pháp ngăn chặn hành vi không phù hợp trong khi theo dõi những thay đổi trong thái độ của hành khách.

1. **Hành vi:** Hành vi lăng mạ bằng lời nói hoặc thể chất với nhân viên vận chuyển hoặc hành khách sẽ không được phép như: thô tục, bộc phát, cử chỉ đe dọa hoặc lời nói đe dọa và các hành vi gây rối khác. Danh sách này không nhằm mục đích bao gồm tất cả. Các hành vi khác xúc phạm nhân viên vận chuyển hoặc hành khách có thể bị coi là lạm dụng bằng lời nói hoặc thể chất.
  2. **Giao thoa:** Không ai được hành hung, đe dọa, yêu cầu, uy hiếp, thực hiện các hành vi trái pháp luật hoặc can thiệp vào hành khách hoặc nhân viên vận chuyển khi đang thực hiện nhiệm vụ của họ. Nhân viên quá cảnh có quyền yêu cầu hành khách duy trì hành vi trật tự.
  3. **Vệ sinh:** Hành khách có thể không được phép lên xe nếu tình trạng vệ sinh thân thể của họ đe dọa trực tiếp đến các hành khách khác hoặc nhân viên vận chuyển. Hành khách sẽ được thông báo và có cơ hội sửa chữa vấn đề vệ sinh nếu yêu cầu chuyển đi có thể được thực hiện với việc cung cấp các thiết bị hỗ trợ hoặc bằng cách sửa đổi hợp lý chính sách. Hành khách có thiết bị di động phải bảo quản các thiết bị đó ở trạng thái sạch sẽ. Hành khách yêu cầu đặt ống thông tiểu phải duy trì ống thông tiểu trong một không gian kín, không có tầm nhìn công cộng.
  4. **Mối quan tâm:** Khiếu nại của hành khách nên được chuyển đến văn phòng trung chuyển
  5. **Mất tập trung:** Hành khách phải tránh hoặc giảm thiểu các hành động gây mất tập trung cho người lái khi các phương tiện vận tải đang hoạt động trong dịch vụ thu tiền. Các hành vi như sử dụng điện thoại di động gần vị trí của người lái xe bị cấm; tuy nhiên, khi được sử dụng theo cách khác, chuông và độ ồn của giọng nói phải được giữ ở mức tối thiểu. Bộ đàm, máy nhắn tin, trò chơi điện tử và / hoặc các thiết bị khác cũng phải được duy trì ở mức ồn tối thiểu. Hành khách phải ngồi ở vị trí đang di chuyển hoặc nhà ga của họ cho đến khi xe buýt dừng hẳn và tài xế ghi nhận các chỉ dẫn thêm. Các chuyển động đột ngột báo trước cho người lái xe có thể dẫn đến việc ngừng cung cấp dịch vụ. Hành khách được yêu cầu không giao tiếp với tài xế khi xe đang chạy. Các tài xế của chúng tôi rất thân thiện, nhưng hãy nhớ rằng họ phải chú ý đến việc lái xe an toàn.
- 
5. **Trang phục phù hợp:** Hành khách có thể không được phép lên xe nếu trang phục của họ có thể bị coi là xúc phạm người khác, theo quyết định của nhân viên vận chuyển. Hành khách có thể bị từ chối vận chuyển vì thiếu quần áo hoặc quần áo không vừa vặn, quá chật / nhỏ, rộng / lớn, rách hoặc hở khiến các bộ phận cơ thể không phù hợp lộ ra.

**Giám đốc chuyên tuyến được ủy quyền bởi Ủy ban Tư vấn Vận tải, áp dụng lệnh đình chỉ ngay lập tức để giảm thiểu các vấn đề liên quan đến hành vi sai trái, hành vi gây rối nghiêm trọng hoặc các hành vi bất hợp pháp.**

**Lạm dụng thân thể thực tế hoặc bị đe dọa là hành vi vi phạm một lần.  
Sẽ không có cơ hội thứ hai.**

## MỤC IV.

### Định nghĩa dịch vụ

**Tuyến đường cố định:** Một hệ thống trong đó các phương tiện chuyển tuyến đi theo một (1) trong sáu (6) tuyến đường định trước. Các tuyến đường cố định khác với các phương thức vận tải khác như taxi taxi hoặc vận tải đáp ứng nhu cầu, trong đó mỗi chuyến đi có thể khác nhau về điểm xuất phát và điểm đến.

**Xe limousine:** (Không phải do cơ quan này thực hiện) Yêu cầu dịch vụ vận tải công cộng đáp ứng trên cơ sở độc quyền, được cung cấp trên một phương tiện được cấp phép để cung cấp dịch vụ cho thuê đó với mức giá vé do người được cấp phép điều hành, đại lý hoặc tài xế và hành khách thỏa thuận.

**Bằng khen / Miễn trừ:** Sự cho phép của cơ quan quản lý để cho phép hành khách tiếp tục các đặc quyền đi xe trong các điều kiện đã thông báo, nếu không bộ sẽ có quyền từ chối dịch vụ.

**Thiết bị di động:** Bất kỳ thiết bị nào được sử dụng để hỗ trợ di chuyển của người khuyết tật như xe lăn, xe tập đi, xe tay ga, gậy chống, nạng.

**Nguồn gốc đến Điểm đến:** ( Do cơ quan này cung cấp) Cung cấp dịch vụ từ điểm xuất phát của hành khách đến điểm đến của hành khách.

**Paratransit / Đáp ứng nhu cầu:** Vận tải hành khách và đáp ứng nhu cầu về cơ bản là cùng một dịch vụ được cung cấp bởi cùng một xe buýt. Paratransit được định nghĩa bởi Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, là một yêu cầu của chính phủ để cung cấp quyền lợi giao thông bình đẳng cho những người khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần có những hạn chế khiến họ không thể tiếp cận các tuyến đường cố định một cách an toàn. Đây là một hệ thống trong đó dịch vụ từ điểm đi đến điểm đến được cung cấp cho những khách hàng quen yêu cầu dịch vụ qua điện thoại, cho một mục đích cụ thể hoặc cơ sở đăng ký.

**Kế hoạch Paratransit:** Một kế hoạch do Cục Quản lý Vận tải Liên bang yêu cầu, do cơ quan kiểm soát / cơ quan có thẩm quyền phát triển với sự hỗ trợ của công chúng, cần thiết để phác thảo các hoạt động vận tải liên quan đến các yêu cầu của Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ năm 1991, đã được sửa đổi.

**Hỗ trợ hợp lý:** ( Do cơ quan này cung cấp) Hỗ trợ hành khách định vị thiết bị di động, thắt chặt dây đai an toàn, cung cấp hướng dẫn điều hướng tối thiểu và hỗ trợ người mù đến hoặc đi từ xe buýt chuyên chở người khuyết tật / xe buýt đáp ứng nhu cầu. Ví dụ về các dịch vụ ngoài hỗ trợ hợp lý (không do cơ quan này thực hiện) bao gồm dịch vụ tận nơi, theo dõi quá trình đăng ký chăm sóc hành khách, hỗ trợ định hướng ngoài các hướng dẫn nhỏ, hỗ trợ các vật dụng cá nhân như hàng tạp hóa, hành lý, v.v.

**Dịch vụ Cùng ngày:** (Không phải do cơ quan này thực hiện) Dịch vụ trong ngày cho phép hành khách sắp xếp việc đi lại vào cùng ngày với chuyến vận chuyển dự định.

**Động vật phục vụ:** Động vật phục vụ được phép trên xe buýt vận chuyển. Động vật phục vụ là động vật được huấn luyện đặc biệt để hỗ trợ hành khách bị khuyết tật cụ thể. Động vật được xác định là gây rối nghiêm trọng sẽ bị đình chỉ khỏi hệ thống.

**Xe taxi:** ( Không do cơ quan này thực hiện) Yêu cầu dịch vụ giao thông công cộng đáp ứng trên cơ sở độc quyền, trên một phương tiện được cấp phép để thực hiện dịch vụ đó.

## **Chuyến tuyến Fort Smith**

### **Quá trình kháng cáo**

Bộ phận Vận chuyển Fort Smith đã thiết lập một quy trình kháng cáo để cung cấp cho những cá nhân có khiếu nại cơ hội được bên thứ ba xem xét các vấn đề của họ.

Tất cả các khiếu nại trước tiên phải được gửi bằng văn bản cho giám đốc vận chuyển trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày bị cáo buộc vi phạm. Điều này sẽ cho phép giám đốc đảm bảo rằng tất cả thông tin liên quan đến (các) vấn đề đã được rõ ràng trong quyết định ban đầu. Nếu vấn đề sau đó có thể được giải quyết theo sự hài lòng của người kháng cáo thì không cần thực hiện thêm hành động nào. Nếu không thể đạt được giải pháp với giám đốc trong vòng mười (10) ngày làm việc, thì Ủy ban Tư vấn Vận tải có thể giải quyết khiếu nại và được xem xét vào một ngày do chủ tịch xác định. Nếu khiếu nại không thể được giải quyết sau khi các quy trình trên đã kết thúc, (các) vấn đề có thể được giải quyết bởi chính quyền thành phố.

Khiếu nại có thể được gửi tới Bộ Giao thông Fort Smith, PO Box 1908 Fort Smith, AR 72902 hoặc qua email tới [transit@fortsmith](mailto:transit@fortsmith)