

سازمان حمل و نقل منطقه پایتخت

راهنمای مشتری Spec-Tran

به روز شده در سال 2024



Spec-Tran چیست؟

Spec-Tran یک سرویس حمل و نقل عمومی تکمیلی تحت قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت یا قانون ADA-مکمل برای افرادی است که قادر به استفاده از سیستم مسیر ثابت CATA نیستند. این یک سرویس پیش‌رزر، از مبدأ تا مقصد است که از اتوبوس‌ها و ون‌های کوچک با تجهیزات بالا بر برای حمل و نقل مشتریان استفاده می‌کند.

چه کسی می‌تواند از Spec-Tran استفاده کند؟

مشتریانی که مطابق با ADA تأیید شده‌اند، واجد شرایط استفاده از Spec-Tran هستند.

گواهینامه با تکمیل درخواستی که دلیل عدم استفاده متقاضی از سرویس مسیر ثابت CATA را ذکر می‌کند، به دست می‌آید. درخواست برای بررسی به یک نهاد مستقل ارائه می‌شود. در حال حاضر، شبکه معلولین منطقه پایتخت درخواست‌ها را بررسی کرده و واجد شرایط بودن را تعیین می‌کند. این برنامه را می‌توان با تماس با شماره 517-999-2760 دریافت کرد و همچنین به صورت آنلاین در cata.org/SpecTran (در دسترس است برای دریافت فایل PDF قابل دانلود روی لینک درخواست پیش‌گواهی ADA کلیک کنید).

بازدیدکنندگان منطقه Greater Lansing که دارای گواهینامه خدمات حمل و نقل عمومی تکمیلی ADA هستند، می‌توانند به مدت 21 روز از Spec-Tran استفاده کنند. برای اطلاعات بیشتر با شماره 517-394-394 (2282) تماس بگیرید. تأیید/رد ظرف یک روز کاری انجام می‌شود. CATA خدماتی را بر اساس ناتوانی ثابت همراه با مدرک اقامت ارائه خواهد کرد.

Spec-Tran کجا می‌رود؟

خدمات Spec-Tran در سراسر لانسینگ و ایست لانسینگ و در شهرهای دهلی، دلتا، لانسینگ و مریدین در دسترس است.

رزر سواری محدود به منطقه خدماتی خواهد بود. هیچ استثنایی مجاز نخواهد بود. مشتریان خارج از منطقه خدمات می‌توانند از سایر خدمات به Spec-Tran در یکی از نقاط اتصال منتقل شوند. نقشه خدمات Spec-Tran به صورت آنلاین در cata.org تحت خدمات پارترانزیت در دسترس است.

Spec-Tran چه زمان کار می‌کند؟

Spec-Tran هفت روز در هفته در همان ساعاتی که سرویس مسیر ثابت CATA کار می‌کند. برای ساعات مشخص، لطفاً با شماره 517-394-394 (2282) تماس بگیرید.

خدمات CATA، از جمله Spec-Tran، در تعطیلات زیر فعال نخواهند بود: مگر آنکه به‌عنوان خدمات محدود ذکر شده باشد

- روز سال نو
- یکشنبه عید پاک (خدمات محدود)
- روز یادبود

- روز استقلال (خدمات محدود)
- روز کارگر
- روز شکرگزاری (خدمات محدود)
- روز کریسمس (خدمات محدود)

هزینه سواری Spec-Tran چقدر است؟

کرایه Spec-Tran برای هر سفر یک طرفه 2.50 دلار است.

چگونه می توان کرایه های Spec-Tran را پرداخت کرد؟

CATA پول نقد، پرداخت موبایلی، کارت های Spec-Tran و توکن های آبی Spec-Tran را به عنوان روش پرداخت می پذیرد.

کارت های پرداخت و توکن ها برای خرید در دفاتر CATA و در مکان های مختلف در سراسر جامعه در دسترس هستند. فهرستی از مکان ها در cata.org/Fares موجود است. بلیط را می توان به صورت آنلاین نیز خریداری کرد. برای سفارش تلفنی، لطفاً از ساعت 7 صبح تا 7 بعد از ظهر با شماره CATA 1000-394-517 تماس بگیرید. از دوشنبه تا جمعه، یا بین ساعت 9 صبح تا 5 بعد از ظهر در تعطیلات آخر هفته.

رانندگان Spec-Tran نمی توانند بلیط های مسیر ثابت یا چک های شخصی را برای پرداخت کرایه بپذیرند.

کرایه دقیق باید هنگام سوار شدن در وسیله نقلیه Spec-Tran پرداخت شود. پرداخت کرایه با تاخیر مجاز نخواهد بود. رانندگان اجازه ندارند در طول مسیر توقف کنند تا مشتریان بتوانند کرایه مناسب را دریافت کنند.

رانندگان نمی توانند برای مشتریانی که کرایه آنها بیش از کرایه لازم است، تغییر ایجاد کنند.

چگونه یک سواری رزرو می کنید؟

CATA سه گزینه برای رزرو سواری Spec-Tran ارائه می دهد:

برنامه MyRideCATA - برنامه رایگان را برای ترتیب دادن سواری از دستگاه تلفن همراه خود دانلود کنید. در هر دو دستگاه آیفون و اندروید موجود است. شما به شناسه مشتری و رمز عبور خود نیاز دارید.

Myspectran.cata.org - می توانید از هر دستگاهی به وب سایت دسترسی داشته باشید. شما به شناسه مشتری و رمز عبور خود نیاز دارید.

خط رزرو CATA - با شماره CATA-394-517 (2282) از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر، هفت روز هفته، در تمام طول سال، از جمله روزهای تعطیل، تماس بگیرید.

شما می توانید تا 14 روز قبل از سفر برای سفر برنامه ریزی کنید.

به مشتریان توصیه نمی شود سفرهایی را که مطمئن نیستند به آنها نیاز دارند برنامه ریزی کنند. لغو سواری باعث می شود که خدمات Spec-Tran کارایی کمتری داشته باشد و باعث ناراحتی دیگر مشتریان شود.

آیا مشتریان می توانند سفرهای همان روز را رزرو کنند؟

سرویس Spec-Tran در همان روز در دسترس نیست. درخواست‌های سواری برای روز بعد باید تا ساعت 5 عصر دریافت شوند، صرف‌نظر از اینکه سفر چگونه رزرو شده باشد.

مشتریان باید چه اطلاعاتی ارائه دهند؟

دفتر Spec-Tran هر روز صدها تماس دریافت می‌کند. قبل از تماس، از مشتریان خواسته می‌شود اطلاعات زیر را آماده داشته باشند:

- نام مشتری
- تاریخ و زمان پیشنهادی سواری
- نام‌ها و آدرس‌های مکان‌هایی که مشتری در آنجا سوار و پیاده خواهد شد
- شماره‌های تلفن هر دو مکان سوار شدن و پیاده شدن
- این که آیا مشتری با یک دستیار مراقبت شخصی، مهمان یا حیوان خدماتی سفر خواهد کرد
- این که آیا مشتری، دستیار مراقبت شخصی یا مهمان دستگاه حرکتی مانند ویلچر، عصا یا واکر را با خود همراه داشته باشد

تماس‌گیرندگان باید آماده باشند تا جزئیات مربوط به سفر برنامه‌ریزی‌شده را یادداشت کنند، از جمله تاریخ‌ها و ساعت‌هایی که تماس گرفته‌اند و با چه کسی صحبت کرده‌اند.

آیا زمان سواری تایید شده است؟

Spec-Tran باید نیازهای مشتریان واجد شرایطی را که یک روز قبل از سفر برنامه‌ریزی شده درخواست سفر می‌کنند، برآورده کند. برای پاسخگویی به تقاضا، CATA ممکن است نیاز به مذاکره در مورد زمان‌های پیکاپ داشته باشد. مقررات ADA بیان می‌کند که زمان برداشتن سواری را می‌توان تا یک ساعت قبل یا بعد از زمان درخواستی مورد مذاکره قرار داد. از مشتریان خواسته نمی‌شود که زودتر از محل کار یا قرار ملاقات پزشکی خود حرکت کنند، اما ممکن است زودتر از زمان قرار ملاقات به مقصد برسند و ممکن است دیرتر از زمان درخواست شده از محل کار یا قرار ملاقات‌ها سوار شوند.

برنامه Spec-Tran به مشتریان یک پنجره موقت "be-ready" می‌دهد. پنجره "be-ready" به این معنی است که راننده ممکن است تا پنج دقیقه قبل یا ده دقیقه بعد از زمان برنامه‌ریزی شده مشتری برسد.

رانندگان بیشتر از پنج دقیقه برای سوار شدن مشتریان به وسیله نقلیه منتظر نخواهند ماند. مشتریان باید در هر زمان طی بازه 15 دقیقه‌ای "be-ready" برای حرکت آماده باشند. اگر مشتری ظرف پنج دقیقه پس از ورود راننده در پنجره "be-ready" سوار نشده باشد، به راننده دستور داده می‌شود که آنجا را ترک کند.

آیا مشتریان می‌توانند نوع وسیله نقلیه خود را انتخاب کنند؟

Spec-Tran از اتوبوس‌های کوچک با تجهیزات بالابر و ون‌های طبقه پایین استفاده می‌کند. سواری برای مشتریانی که به بالابر نیاز دارند، بر روی اتوبوس‌ها برنامه‌ریزی می‌شود. سواری‌های دیگر در اتوبوس‌ها یا ون‌هایی که در زمان سواری در منطقه مشتری خواهند بود، برنامه‌ریزی شده است.

آیا محدودیت هایی در نوع و اندازه دستگاه های حرکتی وجود دارد؟

مشتریان ممکن است وسایل حرکتی مانند عصا، واکر، ویلچر و غیره را به همراه داشته باشند. CATA هر وسیله متحرکی را که وزن و اندازه کلی آن در محدوده بار و ابعاد طراحی واقعی وسیله نقلیه باشد، حمل می کند.

برای ایمنی همه مسافران، وسایل حمل و نقل باید به طور ایمن در ون های طبقه پایین و اتوبوس های کوچک قرار گیرند. راننده تعیین می کند که دستگاه ها در کجا ایمن شوند و مسئولیت ذخیره آنها را بر عهده خواهد داشت.

سواری ها چگونه لغو می شوند؟

CATA سه گزینه برای لغو سواری Spec-Tran ارائه می دهد:

برنامه MyRideCATA – برنامه رایگان برای لغو سفرها را از دستگاه تلفن همراه خود دانلود کنید. در هر دو دستگاه آیفون و اندروید موجود است. شما به شناسه مشتری و رمز عبور خود نیاز دارید.

Myspectran.cata.org - از هر دستگاهی به وب سایت دسترسی پیدا کنید. شما به شناسه مشتری و رمز عبور خود نیاز دارید.

خط لغو CATA - با شماره 394-517-517 (2282) CATA 24 ساعت شبانه روز، 365 روز سال تماس بگیرید. شناسه مشتری برای لغو سواری مورد نیاز است.

لغو باید حداقل 90 دقیقه قبل از زمان تحویل برنامه ریزی شده انجام شود تا امکان تنظیم زمان بندی فراهم شود. سواری هایی که کمتر از 90 دقیقه قبل از زمان برنامه ریزی شده لغو شوند، به عنوان عدم حضور در نظر گرفته می شوند.

راننده چقدر کمک می کند؟

Spec-Tran مشتریان را تحویل می گیرد و در هر نقطه از منطقه خدمات CATA در خیابان پیاده می کند. رانندگان به مشتریان در داخل و اطراف وسیله نقلیه کمک خواهند کرد.

- رانندگان ملزم به بارگیری یا تخلیه کیف خرید و سایر وسایل شخصی نیستند.
- رانندگان اجازه ورود به منازل شخصی را ندارند.
- وسایل نقلیه باید در محدوده دید راننده باقی بمانند.

مشتریان چه اقلامی را می توانند روی خودرو بیاورند؟

مشتریان ممکن است وسایل حرکتی مانند عصا، واکر، ویلچر و غیره را به همراه داشته باشند. چرخ دستی های خرید تاشو مجاز است. سبدهای خرید تجاری (به عنوان مثال، چرخ دستی های فروشگاه مواد غذایی) روی هیچ وسیله نقلیه ای مجاز نیستند. راننده به صلاحدید خود واکرها، ویلچرها و چرخ دستی های خرید تاشو را ایمن می کند. هنگام برنامه ریزی سفر، لطفاً به نماینده خدمات مشتری اطلاع دهید که آیا مشتری سبد خرید شخصی می آورد یا خیر.

به عنوان یک لطف به دیگران در وسیله نقلیه، از مشتریان خواسته می شود بسته ها را به مواردی محدود کنند که خودشان و/یا دستیار مراقبت شخصی یا همراه شان بتوانند در یک سفر حمل کنند.

آیا مشتریان اجازه دارند شخصی را برای کمک به آنها بیاورند؟

مشتریانی که واجد شرایط هستند، می‌توانند بدون پرداخت هزینه اضافی، یک دستیار مراقبت شخصی در تمام خدمات CATA بیاورند. ممکن است از مشتریان خواسته شود که کارت ADA خود را با علامت "PCA" نشان دهند.

آیا مشتریان می‌توانند افراد دیگری را که دستیار مراقبت شخصی نیستند همراه کنند؟

مشتریان Spec-Tran ممکن است یک مهمان بیاورند. مهمان باید همان کرایه مشتری را بپردازد.

دستیاران مراقبت شخصی و مهمانان باید از ابتدای سفر تا پایان سفر سوار شوند. آنها را نمی‌توان در طول مسیر سوار یا پیاده شوند.

اگر دستیاران مراقبت شخصی، مهمانان یا کودکان مشتری را همراهی می‌کنند، باید به دفتر Spec-Tran اطلاع دهید تا از در دسترس بودن صندلی اطمینان حاصل شود.

اگر یک کودک خردسال را سوار کنم چه می‌شود؟

کودکان زیر 42 اینچ می‌توانند بدون پرداخت هزینه والدین خود را به عنوان مهمان همراهی کنند. همه کودکان دیگر باید همان کرایه مشتری را بپردازند.

هنگام سوار شدن به یک اتوبوس کوچک، محدودیت‌های ایمنی لازم نیست. با این حال، کودکان سوار بر ون CATA Spec-Tran باید قوانین میثیگان در مورد محدودیت‌های ایمنی را رعایت کنند.

کودکان زیر هشت سال باید به درستی در صندلی ایمنی کودک یا صندلی کمکی که مطابق با استانداردهای ایمنی وسایل نقلیه موتوری فدرال متناسب با وزن و قد کودک باشد، قرار گیرند. برای کودکان یا نوزادان با وزن کمتر از 20 پوند، صندلی ایمنی باید مطابق با استاندارد ایمنی خودروهای موتوری فدرال اداره ملی ایمنی ترافیک بزرگراه، رو به عقب خودرو باشد. کودکان هشت سال یا کوچکتر و کمتر از 4 فوت و 9 اینچ قد باید روی صندلی تقویتی سوار شوند. مشتریان باید محدودیت‌های ایمنی مناسب را ارائه دهند. عدم ارائه تجهیزات ایمنی مناسب در زمان سفر باعث لغو سفر می‌شود.

آیا حیوانات خدماتی مجاز هستند؟

مقررات ADA حیوان خدماتی را به عنوان هر حیوانی تعریف می‌کند که به طور انفرادی برای ارائه کمک به افراد دارای معلولیت آموزش دیده باشد. حیوانات خدماتی در تمام وسایل نقلیه CATA پذیرفته می‌شوند.

- حیوانات خدماتی باید تمیز و آراسته باشند.
- حیوانات خدماتی باید به بند کشیده و تحت کنترل مالک باشند. مشتریان نباید از راننده بخواهند که افسار یا بند حیوان را بگیرد یا در مراقبت از حیوان کمک کند.
- این مسئولیت مشتریان است که بهترین راه را برای سوار کردن حیوان به وسیله نقلیه بدانند.
- انتظار می‌رود حیوانات خدماتی در کف خودرو بنشینند.

- حیواناتی که رفتار مخرب یا تهدید آمیزی از خود نشان می دهند در هیچ سرویس یا دارایی CATA مجاز نخواهند بود.

اگر راننده دیر کرد مشتریان چه باید بکنند؟

رانندگان با شرایط غیرمنتظره زیادی مواجه می شوند که باعث تاخیر می شود. راننده تا ده دقیقه بعد از زمان تعیین شده تاخیر در نظر گرفته نمی شود. اگر سواری بیش از ده دقیقه تاخیر داشت، لطفاً با دفتر Spec-Tran به شماره 517-394-2282 تماس بگیرید. در صورتی که خودرو پس از مدت زمان دریافت خودرو وارد شود، مسافران موظف به پذیرش سواری نیستند.

در صورت عدم اتمام قرار ملاقات مشتریان با ورود راننده، چه کار باید انجام دهند؟

CATA درک می کند که مشتریان گاهی اوقات به دلایلی که نمی توانند کنترل کنند، به تعویق می افتند. ما مشتریان را تشویق می کنیم:

- در قرار ملاقات ها زمان بیشتری در نظر بگیرید.
- زمان سوار شدن خود را به مسئول پذیرش یا پرستار اطلاع دهید.
- به محض اینکه مشتری متوجه شد که به موقع آماده نمی شود، از شخصی بخواهید با دفتر Spec-Tran تماس بگیرد.

کارکنان Spec-Tran تمام تلاش خود را می کنند تا برای برداشتن بعدی برنامه ریزی کنند. در برخی موارد ممکن است تاخیر طولانی مدت باشد.

اگر قرار ملاقات یک مشتری زودتر تمام شود، چه باید کرد؟

مشتریانی که بیش از 30 دقیقه زودتر از وقت قبلی به پایان می رسند، باید با دفتر Spec-Tran تماس بگیرند. در صورت امکان، یک برداشتن زودتر ترتیب داده خواهد شد.

آیا مشتریان می توانند یک سواری را در همان روز تغییر دهند؟

مشتریان می توانند تا 30 دقیقه قبل از سفر برنامه ریزی شده با دفتر Spec-Tran تماس بگیرند و درخواست تغییر مقصد دهند، در صورتی که مکان جدید مسافت کوتاهتری داشته باشد و در مسیر اصلی سفر اولیه قرار گیرد. اگر مقصد تغییر کند، مشتریان مسئول لغو سفر و انجام تنظیمات دیگر هستند. رانندگان مسئولیتی در قبال لغو یا تغییر سفر مشتری ندارند.

مشتریان چگونه نگرانی ها یا شکایات خود را بیان می کنند؟

مشتریان تشویق می شوند با نماینده تجربه مشتری CATA به شماره

517-394-1000 تماس بگیرند یا برای ابراز نگرانی یا ثبت شکایت به cata.org/Feedback مراجعه کنند.

CATA در مورد مسائل مهم برای افراد دارای معلولیت توسط یک کمیته مشاوره محلی (LAC) توصیه می شود. جلسات هر دو ماه یکبار برگزار می شود. از عموم مردم استقبال می شود. تاریخ و زمان جلسه در

cata.org/About/Leadership (تحت کمیته مشاوره محلی) پست شده است، یا می توانید با CATA با شماره 517-394-1100 تماس بگیرید.

مشتریان Spec-Tran حق دارند:

- سواری ها به موقع.
- رانندگانی که آموزش دیده اند تا نیازهای مسافران را برآورده کنند.
- وسایل نقلیه ایمن و به خوبی نگهداری شده.
- کمربندهای ایمنی و بست های صندلی چرخ دار به درستی بسته شده.
- وسایل نقلیه ای که با نیازهای مشتری مطابقت دارند.
- سفرهای با مسیر بهینه و کارآمد.
- رفتار حرفه ای، مودبانه و محترمانه.

مشتریان Spec-Tran مسئول موارد زیر هستند:

- برای تعیین وقت سفر لازم است قبل از ساعت 5 بعد از ظهر روز قبل از سفر تماس بگیرید.
- تمام اطلاعات مربوط به سفر را در زمان تماس آماده کنید.
- لغو سواری در اسرع وقت.
- آماده بودن حداقل ده دقیقه قبل از زمان تحویل برنامه ریزی شده.
- داشتن کرایه مناسب برای هر سفر.
- استفاده از وسایل ایمنی ویلچر و کمربندهای ایمنی که در وسیله نقلیه ارائه شده است.
- خودداری از خوردن، آشامیدن و استعمال دخانیات در خودروهای CATA.
- تمیز نگه داشتن وسایل حرکتی در شرایط خوب.
- پیروی از دستورالعمل های مربوط به حیوانات خدماتی.
- پاکسازی مسیرها، پیاده روها و پله ها از برف و یخ.
- ارائه یک دستیار مراقبت شخصی، در صورت نیاز.
- محدود کردن بسته ها به تعداد بسته هایی که می توانند در یک سفر توسط مشتری و/یا دستیار مراقبت شخصی او حمل شوند.

این راهنما در قالب های زیر نیز موجود است:

- فایل صوتی قابل دانلود در cata.org
- چاپ بزرگ
- خط بریل
- فرمت های دیگر ممکن است در صورت درخواست با تماس با شماره 1000-394-517 یا Michigan Relay Center Voice TDD به شماره 3777-649-800 در دسترس باشند.