

# 미국 수도권 교통당국 Spec-Tran 고객 가이드



2024년 최신판

## Spec-Tran이란 무엇입니까?

Spec-Tran은 CATA의 정규 노선 시스템을 이용할 수 없는 사람들을 위한 미국 장애인법(ADA)에 따른 보완적 장애인용 대중교통 서비스입니다. 본 서비스는 사전 예약, 출발지에서 목적지까지의 운송 서비스이며, 리프트 장치를 갖춘 소형 버스 및 밴을 이용하여 고객을 운송합니다.

## 누가 Spec-Tran을 이용할 수 있습니까?

ADA에 따라 인증을 받은 고객만 Spec-Tran을 이용할 자격이 있습니다.

인증 받으려면 신청자가 CATA 정규 노선 서비스를 이용할 수 없는 사유를 명시한 신청서를 작성하셔야 합니다. 신청서는 검토를 위해 독립된 기관에 제출됩니다. 현재 수도권 장애인 네트워크에서 신청서를 검토하고 적격 여부를 결정하고 있습니다. 신청서는 517-999-2760으로 연락해 받을 수 있으며 [cata.org/SpecTran](https://cata.org/SpecTran)에서 온라인으로도 받을 수 있습니다(ADA 사전인증 신청서 링크를 클릭하여 PDF 파일을 다운로드하십시오).

다른 지역에서 ADA 보완적 장애인용 대중교통 서비스 인증을 받은 사람이 그레이터 랜싱 지역에 방문하는 경우, 21일 동안 Spec-Tran을 이용할 수 있습니다. 자세한 정보는 517-394-CATA (2282)에 문의하여 확인할 수 있습니다. 승인/거절 결정은 영업일 기준 1일 이내에 완료됩니다. CATA는 거주지 증빙이 있는 명백한 장애인에게만 서비스를 제공합니다.

## Spec-Tran 이용 가능 지역은 어디입니까?

Spec-Tran 서비스는 랜싱 및 이스트 랜싱과 델리, 델타, 랜싱 및 메리디언 군구에서 이용할 수 있습니다.

탑승 예약은 서비스 제공 지역에서만 가능하도록 제한됩니다. 예외는 허용되지 않습니다. 서비스 제공 지역 외부 소재 고객은 다른 교통편을 이용하다가 환승 포인트 중 하나에서 Spec-Tran으로 환승할 수 있습니다. Spec-Tran 서비스 맵은 [cata.org](https://cata.org) 웹사이트의 paratransit services 메뉴에서 온라인으로 확인할 수 있습니다.

## Spec-Tran 운행 시간은 언제입니까?

Spec-Tran은 매주 7일 CATA 정규 노선 서비스와 동일한 시간에 운행됩니다. 구체적인 시간 정보는 517-394-CATA (2282)로 문의하여 확인하시기 바랍니다.

Spec-Tran을 포함한 CATA 서비스는 다음 공휴일에는 운행하지 않습니다

- 1월1일
- 부활절 (운영시간 단축)
- 메모리얼 데이
- 독립기념일 (운영시간 단축)
- 노동절
- 추수감사절 (운영시간 단축)
- 크리스마스 (운영시간 단축)

## Spec-Tran 운임은 얼마입니까?

Spec-Tran 운임은 각 편도 승차당 \$2.50입니다.

## Spec-Tran 운임은 어떻게 지불합니까?

CATA는 현금, 모바일 페이, Spec-Tran 펀치 패스 또는 파란색 Spec-Tran 토큰을 Spec-Tran 운임 지불 수단으로 인정합니다.

펀치 패스와 토큰은 CATA 사무실과 지역 사회의 여러 장소에서 구매할 수 있습니다. 판매점 위치는 [cata.org/Fares](http://cata.org/Fares)에서 확인하시기 바랍니다. 패스는 온라인으로도 구매하실 수 있습니다. 전화로 주문하시려면 오전 7시와 오후 7시 사이에 CATA로 전화하십시오(전화번호: 517-394-1000). 월요일부터 금요일까지 또는 주말 오전 9시부터 오후 5시까지.

Spec-Tran 운전 기사는 정규 노선 패스, 정규 노선 토큰(금색) 또는 개인 수표를 운임 지불 수단으로 인정할 수 없습니다.

Spec-Tran 차량에 탑승할 때 정확한 운임을 지불해야 합니다. 운임의 체납은 허용되지 않습니다. 운전 기사는 고객이 적정 운임을 준비하도록 가는 길에 정차하는 것이 금지되어 있습니다.

운전 기사는 운임 지불이 필요 운임을 초과하는 고객에게 잔돈을 거슬러 줄 수 없습니다.

## Spec-Tran 서비스는 어떻게 예약할 수 있습니까?

Spec-Tran 서비스는 다음 3가지 방식으로 예약이 가능합니다:

**MyRideCATA app** – 이 무료 앱을 다운받으면 모바일 기기에서 서비스를 예약할 수 있습니다. 앱은 아이폰과 안드로이드 기기 모두에서 이용 가능합니다. 앱을 이용하려면 고객 ID와 패스워드가 필요합니다.

**Myspectran.cata.org** – 이 웹사이트는 어떤 기기에서도 접근 가능합니다. 앱을 이용하려면 고객 ID와 패스워드가 필요합니다.

**CATA 예약 전화** – 휴일을 포함해 연중 어느때나 오전 8시에서 오후 5시까지 517-394-CATA (2282)로 전화하면 예약 가능합니다.

서비스 이용일부터 최대 14일 이전에 여정을 사전 예약할 수 있습니다.

여정이 실제 필요할지 확실하지 않은 경우에는 예약을 자제하시기 바랍니다. 예약 후 승차를 취소하시면 원활한 Spec-Tran 서비스 운영이 저해되고 다른 고객에게 불편을 초래합니다.

## 여정이 필요한 당일에도 예약이 가능합니까?

Spec-Tran 서비스는 당일 예약이 불가능합니다. 다음 날 승차편 예약 시에는 예약 방식과 관계없이 오후 5시까지 예약이 접수되어야 합니다.

## 고객이 제출해야 하는 정보는 무엇입니까?

Spec-Tran 사무실에서는 매일 수백 통의 전화를 받습니다. 통화 전에 고객은 다음 정보를 미리 준비해야 합니다.

- 고객 성명
- 예정된 승차 날짜 및 시간
- 고객 픽업 및 하차 위치의 이름 및 주소
- 픽업 및 하차 위치의 전화번호
- 조력자, 게스트, 또는 보조 동물 동반 여부
- 고객, 조력자 또는 게스트가 휠체어, 지팡이, 보행기 등 모빌리티 기기를 가지고 탑승하는지 여부

전화하는 사람은 통화 일시, 통화한 직원 등을 포함한 예약 승차편 관련 세부 정보를 메모할 준비가 되어 있어야 합니다.

## 승차 시간은 확약됩니까?

Spec-Tran은 예약된 여정 하루 전 승차를 요청한 적격 고객을 수용해야 합니다. 수요 충족을 위해 CATA는 픽업 시간을 조정해야 할 수도 있습니다. ADA 규정에 따르면 승차 픽업 시간은 요청된 시간 전후로 최대 1시간까지 조정이 가능합니다. 고객은 업무 또는 진료 예약 시간보다 일찍 오라고 요청을 받지 않아도 약속 시간보다 일찍 도착할 수 있으며 업무 또는 진료 예약 시간에서 요청한 시간보다 늦게 픽업될 수 있습니다.

Spec-Tran 예약 담당자는 고객에게 잠정적인 “대기” 시간대를 제시합니다. “대기” 시간대는 운전 기사가 고객의 예약 시간보다 5분 전 또는 10분 후까지 도착할 수 있다는 것을 의미합니다.

운전 기사는 고객의 차량 탑승을 위해 5분 이상 대기하지 않습니다. 고객은 15분의 “대기” 시간대 중 어느 때든 출발할 수 있도록 준비해야 합니다. 운전 기사가 “대기” 시간대 안에 도착한 후 5분 이내에 고객이 탑승하지 않으면, 운전 기사는 지침에 따라 떠나게 되어 있습니다.

## 고객이 탑승할 차량 종류를 선택할 수 있습니까?

Spec-Tran은 소형 리프트 장착 버스와 저층 밴을 사용합니다. 리프트가 필요한 승객의 승차는 버스로 예약됩니다. 이 밖의 경우는 승차 시간에 고객의 지역에 있는 버스나 밴으로 예약됩니다.

## 모빌리티 기기 유형과 크기에 제한이 있습니까?

고객은 지팡이, 보행기, 휠체어 등의 모빌리티 기기를 가지고 탑승하실 수 있습니다. CATA는 모빌리티 기기를 합친 총 무게와 크기가 차량의 실제 설계 적재 하중 및 크기 이내인 경우 모든 모빌리티 기기를 운송해 드립니다.

승객 모두의 안전을 위해 모빌리티 기기는 저상 밴과 소형 버스의 경우 모두 단단하게 고정되어야 합니다. 운전 기사는 모빌리티 기기 고정 위치를 결정하며 고정 작업도 수행합니다.

## 승차 예약은 어떻게 취소합니까?

Spec-Tran 서비스는 다음 3가지 방식으로 예약 취소가 가능합니다:

**MyRideCATA app** – 이 무료 앱을 다운받으면 모바일 기기에서 예약 취소가 가능합니다. 앱은 아이폰과 안드로이드 기기 모두에서 이용 가능합니다. 앱을 이용하려면 고객 ID와 패스워드가 필요합니다.

**Myspectran.cata.org** – 이 웹사이트는 어떤 기기에서도 접근 가능합니다. 앱을 이용하려면 고객 ID와 패스워드가 필요합니다.

**CATA 예약 취소 전화** – 연중 무휴 언제든지 517-394-CATA (2282)로 연락하면 취소가 가능합니다. 승차편을 취소하려면 고객 ID가 필요합니다.

스케줄 조정을 위해 늦어도 예정 픽업 시간 90분 전까지 취소해야 합니다. 예약 픽업 시간에서 90분도 남지 않은 때 취소된 승차는 불참자로 간주됩니다.

## 운전 기사가 어느 정도까지 보조를 해줍니까?

Spec-Tran은 CATA 서비스 지역 어느 도로변에도 고객 승하차가 가능합니다. 운전 기사는 고객의 승하차를 도와야 합니다.

- 운전 기사는 쇼핑 백과 기타 개인 소지품을 실거나 내릴 의무가 없습니다.
- 운전 기사는 개인 거주지에 들어가는 것이 금지되어 있습니다.
- 차량은 운전 기사가 볼 수 있는 곳에 있어야 합니다.

## 고객은 차량에 어떤 물건을 가져갈 수 있습니까?

고객은 지팡이, 보행기, 휠체어 등의 모빌리티 기기를 가지고 탑승하실 수 있습니다. 접이식 쇼핑 카트는 휴대가 허용됩니다. 상업용 쇼핑 카트 (예: 대형마트용 카트)는 차량 휴대가 허용되지 않습니다. 보행기, 휠체어 및 접이식 쇼핑 카트는 운전 기사가 자신의 재량으로 고정할 수 있습니다. 승차편을 예약할 때는 고객의 서비스 대리인을 통해 고객이 개인 쇼핑 카트를 휴대할 지 여부를 알려주시기 바랍니다.

차량에 동승한 타인에 대한 예의로써 고객 본인 및/또는 개인 간병인이나 동반인이 한 여정에서 승차 시 소지하는 짐으로 제한해 주시기 바랍니다.

## 고객이 조력자를 동반하는 것이 허용됩니까?

자격이 인정되는 고객은 추가 요금 부담 없이 모든 CATA 서비스에 개인 조력자를 동반할 수 있습니다. "PCA" 박스를 체크한 고객에게는 ADA 카드 제시를 요청할 수 있습니다.

## 고객이 개인 조력자 이외의 다른 사람과 함께 탑승할 수 있습니까?

Spec-Tran 고객은 한 명의 게스트를 동반할 수 있습니다. 게스트는 고객과 동일한 운임을 지불해야 합니다.

개인 조력자 및 게스트는 여정의 시작부터 끝까지 탑승해야 합니다. 여정 도중에 승차 또는 하차할 수 없습니다.

고객이 개인 조력자, 게스트 또는 어린이를 동반할 경우 좌석 확보를 위해 Spec-Tran 사무실에 반드시 알려 주셔야 합니다.

## 어린 아이와 함께 탑승하는 경우 어떻게 해야 하나요?

신장이 68센티미터(42인치) 이하의 어린이는 무료로 부모와 동행할 수 있습니다. 그 이외의 어린이는 고객과 동일한 운임을 지불해야 합니다.

소형 버스 승차 시 안전 제어장치는 필수가 아닙니다. 하지만 CATA의 Spec-Tran 밴에 승차하는 어린이는 안전 제어장치에 관한 미시간주 법률을 준수해야 합니다.

8세 이하 어린이는 연방 차량 안전 기준에 따라 어린이의 체중과 신장에 맞는 어린이용 안전 또는 보조 좌석에 앉혀 사고를 방지해야 합니다. 체중이 9킬로그램(20파운드) 이하인 어린이 또는 유아의 경우, 미국 고속도로 안전관리국의 연방 자동차 안전기준에 따라 안전 좌석은 차량 후방을 향해도록 설치해야 합니다. 8세 이하이며 신장이 145센티미터(4피트 9인치) 이하인 어린이는 보조 좌석에 탑승해야 합니다. 고객은 적절한 안전 제어장치를 제공해야 합니다. 여정 시작 시 적절한 안전장비가 제공되지 않을 경우 탑승이 취소될 수 있습니다.

## 서비스 동물이 허용됩니까?

ADA 규정 정의에 따르면 서비스 동물이란 장애가 있는 개인에게 보조를 제공하도록 개별적으로 훈련된 모든 동물입니다. 모든 CATA 차량에는 서비스 동물이 탑승할 수 있습니다.

- 서비스 동물은 청결하고 털이 잘 관리되어 있어야 합니다.
- 서비스 동물은 목줄을 해야 하고 주인이 통제해야 합니다. 고객은 운전 기사에게 동물의 목줄이나 하네스를 잡아 달라거나 동물 관리를 도와달라고 요청해서는 안 됩니다.
- 고객은 서비스 동물이 차량에 탑승하는 최상의 방법을 숙지할 책임이 있습니다.
- 서비스 동물은 차량 바닥에 앉히는 것이 좋습니다.

- 파괴적이거나 위협적인 행동을 보이는 동물은 어떤 CATA 서비스 또는 관할 구역 내에도 허용되지 않습니다.

## 운전 기사가 늦으면 고객은 어떻게 해야 하나요?

운전 기사는 수많은 애기지 못한 조건으로 지연되는 상황을 겪을 수 있습니다. 운전 기사가 예약된 픽업 시간보다 10분 이상 늦지 않았다면 지연으로 간주되지 않습니다. 차량이 10분 이상 늦었을 경우는 517-394-CATA (2282) Spec-Tran 사무실로 연락하시기 바랍니다. 승차 고객은 차량이 픽업 시간 이후에 도착했을 경우 승차를 수락할 의무가 없습니다.

## 운전 기사가 도착했을 때 고객의 진료가 끝나지 않았다면 고객은 어떻게 해야 하나요?

CATA는 가끔 고객이 불가피한 이유로 인해 지체될 수 있음을 이해합니다. 이 경우 고객님은 다음과 같이 하실 것을 권장합니다.

- 예약 시 여유 시간을 두시기 바랍니다.
- 접수원 또는 간호사에게 픽업 시간을 알려 주십시오.
- 예약된 시간까지 고객이 준비가 되지 않을 것으로 예상되면 즉시 누군가에게 Spec-Tran 사무실로 연락하도록 부탁드립니다.

Spec-Tran 직원은 더 늦은 픽업 시간을 예약할 수 있도록 최선을 다할 것입니다. 가끔은 오래 지체될 수 있습니다.

## 고객의 진료 시간이 일찍 종료되면 어떻게 해야 하나요?

진료 시간이 30분 이상 일찍 종료된 고객은 Spec-Tran 사무실로 연락주셔야 합니다. 가능하면 빠른 픽업 시간을 배정할 것입니다.

## 고객이 당일 승차 예약을 변경할 수 있습니까?

고객은 늦어도 예약된 요청 시간 30분 전까지 Spec-Tran 사무실에 전화하여 목적지 변경을 요청할 수 있습니다. 단, 새로운 위치는 더 짧은 거리여야 하고 원래 예정된 여정의 경로에 위치해야 합니다. 목적지가 변경됐을 때, 여정 취소 및 다른 여정 예약은 고객의 책임입니다. 운전 기사는 고객의 승차 예약 취소 또는 변경에 대해 책임을 지지 않습니다.

## 고객의 우려 또는 불만 사항은 어떻게 제기합니까?

우려나 불만사항이 있는 경우 고객은 CATA 고객상담 담당자에게

517-394-1000로 연락하거나 [cata.org/Feedback](https://cata.org/Feedback)을 방문해 해당 사항을 제기할 수 있습니다.

CATA는 현지 자문위원회 (LAC)를 통해 장애가 있는 사람들의 불편 사항에 관해 자문을 받고 있습니다. 회의는 두 달에 한 번 열립니다. 누구나 참석하실 수 있습니다. 회의 일시는 [cata.org/About/Leadership](https://cata.org/About/Leadership) (Local Advisory Committee 코너)에 게시되며, 517-394-1100로 CATA에 문의하는 것도 가능합니다.

## **Spec-Tran 고객은 다음을 제공 받을 권리가 있습니다.**

- 정시 승차
- 고객의 필요를 충족하도록 교육된 운전 기사
- 안전하며 적절하게 유지 보수된 차량
- 적절하게 고정된 안전벨트와 휠체어 잠금장치
- 고객의 필요에 맞는 차량
- 효율적인 경로의 여정
- 전문적이고 예의 바르며 존중하는 대우

## **Spec-Tran 고객은 다음과 같은 책임이 있습니다.**

- 늦어도 승차 예약이 필요한 여정 전날 오후 5시 전까지 연락하기
- 통화할 때 모든 차량 탑승 관련 정보 준비하기
- 최대한 신속하게 탑승 예약 취소하기
- 늦어도 예약된 픽업 시간 10분 전까지 준비하기
- 각 승차편에 대해 정확한 금액의 운임 준비하기
- 차량 내에 제공된 휠체어 안전장치 및 안전벨트 사용하기
- CATA 차량 내에서 음식물 섭취 및 흡연 금지
- 모빌리티 기기를 청결하고 양호한 상태로 유지하기
- 서비스 동물에 관한 가이드라인 준수하기

- 차고 앞 도로, 보도, 계단의 눈과 얼음 치우기
- 필요할 경우 개인 조력자 제공하기
- 고객 및/또는 개인 조력자의 집을 1회 여정에서 소지 가능한 정도로 제한하기

## 본 가이드는 다음의 포맷으로도 제공됩니다.

- 다운로드할 수 있는 오디오 파일
- 대형 인쇄물
- 점자
- 517-394-1000로 직접 연락하거나 800-649-3777로 연락해서 Michigan Relay Center Voice TDD를 통해 요청하시면 다른 양식도 이용 가능합니다.