

Sun Van & Quý vị

**Cẩm nang Hướng dẫn Hành khách về các
Dịch vụ Giao thông Công cộng
dành cho Người Khuyết tật**



**City of Albuquerque
Transit Department
Alvarado Transportation Center
(Thành phố Albuquerque
Cơ quan Dịch vụ Vận chuyển
Trung tâm Vận chuyển Alvarado)
100 1st St SW
Albuquerque, New Mexico 87102**

(505) 243-7433 (RIDE) hoặc (505) 724-3100

Phiên bản hiệu đính: Tháng 5 năm 2025

Hãy gọi đến số (505) 724-3100 để yêu cầu
cung cấp thông tin theo định dạng có thể truy cập được

Giới thiệu

Mục đích của dịch vụ Sun Van là bổ sung cho dịch vụ tuyến cố định của Cơ quan Dịch vụ Vận chuyển Thành phố Albuquerque (ABQ RIDE). Sun Van vận hành một dịch vụ đi chung xe, từ điểm xuất phát đến điểm đến, dễ dàng tiếp cận, theo đó quý vị sẽ thường xuyên đi chung xe với các hành khách khác. Đôi khi dịch vụ này còn được gọi là Dịch vụ Vận chuyển dành cho Người khuyết tật theo Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA) bởi vì nó được vận hành như là một phần trong nỗ lực của ABQ RIDE để đáp ứng các quy định của Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật năm 1990.

Dịch vụ Sun Van phải được đặt giữ chuyển trước ít nhất một ngày. Dịch vụ này được cung cấp thông qua các xe vận tải hành khách có thiết bị nâng hoặc cầu dốc, vận hành theo lịch trình được Trung tâm Cuộc gọi Khách hàng của ABQ RIDE thu xếp khi liên lạc qua số 243-7433 (RIDE). Sun Van vận hành cùng ngày giờ với dịch vụ xe buýt chạy tuyến cố định của ABQ RIDE. Dịch vụ này có thể được sử dụng cho bất cứ mục đích đi lại nào.

Cẩm nang hướng dẫn hành khách này cung cấp thông tin về Dịch vụ Sun Van – đối tượng nào có đủ tư cách hợp lệ để sử dụng dịch vụ khi nó vận hành, cách thức yêu cầu đặt chuyển, các mức giá vé và các thông tin quan trọng khác. Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc sau khi đọc cẩm nang hướng dẫn này, xin vui lòng gọi cho Sun Van theo số 724-3100.

Thành phố Albuquerque không phân biệt đối xử dựa trên cơ sở chủng tộc, màu da, xuất xứ quốc gia, tổ tiên, giới tính, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật trong quá trình cung cấp các dịch vụ, chương trình hoặc các hoạt động.

Sun Van là gì?

Sun Van là dịch vụ giao thông công cộng bổ sung dành cho những ai có tư cách hợp lệ theo Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA), là những người không có khả năng sử dụng các loại xe buýt chạy tuyến cố định để thực hiện toàn bộ hoặc một phần chuyến hành trình của họ. Tư cách hợp lệ để hưởng dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật theo Đạo luật ADA là người sử dụng phải có một khuyết tật khiến họ không thể sử dụng hệ thống xe buýt chạy tuyến cố định.

Tư cách hợp lệ

Theo Đạo luật ADA, Sun Van phải thiết lập một quy trình xác định tư cách hợp lệ để thụ hưởng các dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật. Quy trình ấy phải “đặt giới hạn nghiêm ngặt” về tư cách hợp lệ để hưởng dịch vụ vận chuyển dành người khuyết tật và phân loại các diện tư cách hợp lệ sau đây:

Các diện tư cách hợp lệ:

Đương đơn được xem là có đủ tư cách hợp lệ để hưởng dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật theo định nghĩa của Đạo luật ADA nếu như tình trạng khuyết tật của họ khiến họ không thể:

- (1) Tiếp cận và rời khỏi các trạm dừng tuyến xe cố định trong khu vực dịch vụ;
- (2) Sử dụng hệ thống xe buýt chạy tuyến cố định do không thể tiếp cận hệ thống ấy trong chuyến hành trình mà họ muốn thực hiện;
- (3) Tự mình điều hướng di chuyển theo hệ thống (lên, ở yên hoặc xuống xe buýt/tàu điện).

Tư cách hợp lệ được xác định dựa trên các tiêu chí “chức năng”, không dựa trên loại khuyết tật hoặc (các) thiết bị hỗ trợ được sử dụng. Nhìn chung, tư cách hợp lệ được xác định dựa trên tình trạng hạn chế cao nhất và xem xét liệu rằng có chướng ngại nào ngăn họ sử dụng dịch vụ xe buýt chạy tuyến cố định hay không.

Quy trình nộp đơn xin

Yêu cầu cung cấp bộ hồ sơ đơn xin

Đương đơn có thể yêu cầu cung cấp bộ hồ sơ đơn xin qua đường thư bằng cách gọi đến Sun Van theo số 243-RIDE (7433); nhận hồ sơ trực tiếp ở các văn phòng của Sun Van đặt tại Trung tâm Vận chuyển Alvarado, 100 1st SW (tọa lạc tại góc Đông Nam đường 1st Street và Central Ave); hoặc nộp đơn xin trực tuyến tại trang web của Thành phố Albuquerque: cabq.gov/transit/paratransit-service.

Điền thông tin vào Đơn xin

Đương đơn có thể tự mình hoặc nhờ người khác hỗ trợ điền thông tin vào đơn xin. Đương đơn sẽ phải cung cấp thông tin về cách mà tình trạng khuyết tật của họ ảnh hưởng đến khả năng sử dụng dịch vụ giao thông thông dụng. Ở phần cuối đơn xin, đương đơn phải cung cấp thông tin liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. Khi đơn xin có đủ thông tin đã được nộp, sẽ có một cuộc phỏng vấn qua điện thoại/ứng dụng Zoom hoặc một cuộc phỏng vấn trực tiếp được tiến hành để hoàn tất quy trình. Sun Van sẽ cung cấp miễn phí một chuyến hành trình khứ hồi để đương đơn tham gia cuộc phỏng vấn trực tiếp.

Thời gian thực hiện quy trình xét duyệt đơn xin

Có thể mất đến hai mươi một (21) ngày tính từ ngày phỏng vấn để hoàn tất quy trình xét duyệt đơn xin. Khi quy trình xét duyệt hoàn tất, một lá thư sẽ được gửi đến cho đương đơn, ghi nhận rõ họ có tư cách hợp lệ hay không, ngày mãn hạn chứng nhận, các điều kiện về tư cách hợp lệ, họ được quyền sử dụng dịch vụ cùng với một Nhân viên Chăm sóc Cá nhân (PCA) hoặc "được

bảo vệ” (theo phần giải thích bên dưới) hay không và một thẻ Định danh Cá nhân của Sun Van.

Nếu đương đơn không nhận được thông báo xác nhận tư cách hợp lệ trong vòng hai mươi một (21) ngày kể từ ngày phỏng vấn trực tiếp, đương đơn ấy sẽ nhận tư cách hợp lệ giả định, cho phép đương đơn thụ hưởng dịch vụ Sun Van cho đến khi và trừ phi Sun Van từ chối đơn xin của đương đơn ấy.

Quyền yêu cầu kháng cáo

Sun Van cung cấp một quy trình kháng cáo đối với các quyết định về tư cách hợp lệ. Các đương đơn nộp đơn xin hưởng dịch vụ Sun Van có thể yêu cầu kháng cáo về:

- ❖ Một quyết định không chấp nhận tư cách hợp lệ để sử dụng Sun Van;
- ❖ Các điều kiện được áp đặt cho tư cách hợp lệ của họ;
- ❖ Việc đình chỉ cung cấp dịch vụ dựa trên các Trường hợp Phạt bằng cách Đình chỉ theo Chính sách về Hủy chuyển muợn và Bỏ chuyển

Quý vị sẽ có Sáu mươi (60) ngày từ lúc nhận được thư này để yêu cầu, bằng văn bản hoặc bằng cách liên lạc với Sun Van theo số (505) 724-3100, và trình bày rõ ý định của mình là:

- ❖ Có mặt tại cuộc họp. Nếu quý vị chọn tham gia cuộc họp của Ủy ban Kháng cáo thuộc Hội đồng Cố vấn về Dịch vụ Vận chuyển dành cho Người khuyết tật (PTAB), một chuyến hành trình khứ hồi miễn phí sẽ được cung cấp để quý vị tham gia cuộc họp.
- ❖ Cung cấp một văn bản tuyên bố. Nếu quý vị chọn cách hồi đáp bằng văn bản, văn bản hồi đáp phải được tiếp nhận trước khi cuộc họp được tiến hành ít nhất là một ngày.

- ❖ Tham dự cuộc họp thông qua phương tiện trực tuyến. Nếu quý vị chọn tham gia cuộc họp trực tuyến, quý vị cần phải cung cấp địa chỉ email của mình trước khi cuộc họp được tiến hành ít nhất là một ngày.

Quý vị sẽ nhận được một thư thông báo ngày giờ tiến hành cuộc họp của Ủy ban Kháng cáo thuộc Hội đồng Cố vấn về Dịch vụ Vận chuyển dành cho Người khuyết tật (PTAB) trước khi cuộc họp ấy được tiến hành ít nhất là bảy ngày.

Nếu quý vị không tham gia cuộc họp của Ủy ban Kháng cáo thuộc Hội đồng Cố vấn về Dịch vụ Vận chuyển dành cho Người khuyết tật (PTAB), hãy cung cấp một văn bản tuyên bố hoặc tham dự cuộc họp trực tuyến, Ủy ban ấy sẽ đưa ra một quyết định dựa trên các dữ kiện hiện có.

Cho đến khi Ủy ban ấy đưa ra một quyết định, và quý vị đã nhận được thông báo bằng văn bản từ Sun Van, quý vị vẫn có thể lên kế hoạch sử dụng dịch vụ Sun Van. Người sử dụng, người chăm sóc, người giám hộ hoặc người hỗ trợ sẽ nhận được một văn bản quyết định từ Sun Van, thông báo cho người sử dụng biết quyết định của Ủy ban trong vòng 30 ngày.

Ngoài ra, nếu bị đình chỉ sử dụng các dịch vụ vì bất cứ lý do gì, những khách hàng được Sun Van chứng nhận tư cách hợp lệ có thể yêu cầu kháng cáo việc đình chỉ dịch vụ dành cho họ theo các hướng dẫn nêu trên.

Một bản sao các thủ tục ấy sẽ được bao gồm trong tất cả các thư thông báo tình trạng không đủ tư cách hợp lệ, tình trạng đủ tư cách có điều kiện hoặc đình chỉ cung cấp dịch vụ Sun Van.

Xin vui lòng gọi đến các văn phòng của Sun Van theo số 243-7433 (RIDE) nếu quý vị có bất cứ thắc mắc gì về quy trình kháng cáo.

Các điều kiện hợp lệ

Sun Van phân định các loại tư cách hợp lệ dựa trên năng lực vận động theo chức năng của đương đơn.

Các điều kiện không hợp lệ

Những cá nhân được chứng nhận điều kiện không hợp lệ là không có khả năng sử dụng hệ thống xe buýt chạy tuyến cố định của ABQ RIDE. Những người sử dụng được chứng nhận điều kiện không hợp lệ có thể sử dụng Sun Van cho mọi chuyến hành trình của họ. Những người sử dụng điều kiện không hợp lệ phải gia hạn chứng nhận 3 năm một lần bằng cách liên lạc với các văn phòng của Sun Van để xác minh bất cứ sự thay đổi nào về thông tin liên lạc và tình trạng khuyết tật.

Các điều kiện hợp lệ

Một số đương đơn có khả năng sử dụng hệ thống xe buýt chạy tuyến cố định của ABQ RIDE cho một số chuyến hành trình của họ dưới một số điều kiện nhất định nhưng không có khả năng thực hiện điều đó dưới các điều kiện mùa vụ (nóng, lạnh, sáng, tối), lộ trình (không bằng phẳng, các lối cắt vĩa hè, đường dốc, trạm dừng xe buýt khó tiếp cận, các hệ thống giao thông phức tạp, khoảng cách), các điều kiện điều hướng hoặc điều kiện khả dụng khác.

Tư cách hợp lệ được bảo vệ

Những đương đơn được chứng nhận để sử dụng Sun Van theo diện được bảo vệ sẽ không được phép rời phương tiện vận chuyển tại bất cứ điểm đến nào nếu không có một người chịu trách nhiệm ký tên tiếp nhận người sử dụng được bảo vệ ấy.

Sun Van nhìn nhận rằng một số người sử dụng “được bảo vệ” có thể được phép rời phương tiện vận chuyển tại điểm đến của họ mà không cần một chữ ký. Để thực hiện điều đó, một thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc

được chỉ định phải điền thông tin và ký tên vào một biểu mẫu giấy cho phép Sun Van để Sun Van được phép cho người sử dụng được bảo vệ rời khỏi phương tiện vận chuyển tại (các) địa điểm cụ thể mà không cần có bất cứ bên chịu trách nhiệm nào ký tên tiếp nhận người sử dụng ấy. Mỗi địa điểm và địa chỉ là điểm đến phải được xác định rõ ràng.

Biểu mẫu giấy cho phép ấy phải được điền đủ thông tin và đưa vào hồ sơ lưu của người sử dụng tại các văn phòng của Sun Van trước khi người sử dụng ấy có thể được cho phép rời khỏi phương tiện vận chuyển mà không cần đến chữ ký của bên chịu trách nhiệm. Thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc được chỉ định có trách nhiệm thông báo cho Sun Van biết về tình trạng hiệu lực của biểu mẫu giấy cho phép hoặc có bất cứ sự thay đổi nào cần được cập nhật vào biểu mẫu giấy cho phép hay không. Người sử dụng được bảo vệ sẽ không được rời khỏi phương tiện vận chuyển tại bất cứ địa chỉ nào không được ghi nhận trong biểu mẫu giấy cho phép. Khi có bất cứ thay đổi địa chỉ nào liên quan đến người sử dụng được bảo vệ, người ấy sẽ không được phép rời khỏi phương tiện vận chuyển nếu không có chữ ký của một bên chịu trách nhiệm, cho đến khi một biểu mẫu giấy cho phép mới được Sun Van tiếp nhận và lưu hồ sơ.

Tư cách hợp lệ tạm thời

Một số đương đơn chỉ cần sử dụng Sun Van tạm thời, ví dụ như trong thời gian chờ lành vết thương.

Giấy Chứng nhận Nhu cầu cấp thiết

Các đương đơn có nhu cầu di chuyển cấp thiết do tình trạng y tế, ví dụ như sau khi xuất viện, có thể được cấp một giấy chứng nhận nhu cầu cấp thiết có thời hạn 30 ngày. Trong giai đoạn nhận dịch vụ, họ sẽ phải tuân thủ quy trình nộp đơn xin chính thức để có tư cách hợp lệ với thời hạn dài hơn.

Tư cách hợp lệ dành cho du khách

Sun Van sẽ cung cấp dịch vụ bổ sung cho những du khách xuất trình hồ sơ chứng từ xác định rằng họ có tư cách hợp lệ để hưởng dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật theo Đạo luật ADA tại hệ thống vận chuyển dành cho người khuyết tật khác; hoặc nếu họ có tình trạng khuyết tật rõ ràng; hoặc nếu họ xuất trình hồ sơ chứng từ hợp lệ về tình trạng khuyết tật của mình. Sun Van sẽ cung cấp dịch vụ cho họ hai mươi một (21) ngày trong mỗi thời hạn áp dụng là ba trăm sáu mươi lăm (365) ngày. Các du khách nên gọi cho Sun Van theo số 243-RIDE (7433) để yêu cầu chứng nhận tư cách hợp lệ dành cho du khách và nhận thông tin về cách sử dụng dịch vụ Sun Van.

Những người sử dụng xe lăn hoặc thiết bị hỗ trợ di chuyển

Những người cần có xe lăn hay thiết bị hỗ trợ di chuyển khác khi sử dụng Sun Van nên lưu ý rằng Sun Van chỉ có thể cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng có trọng lượng kết hợp với thiết bị hỗ trợ di chuyển không vượt quá 800 pounds (362.87 kg), đồng thời thiết bị hỗ trợ di chuyển của họ có chiều dài không vượt quá 51 inches (~1.3 m) hoặc có chiều rộng không vượt quá 33 inches (~0.8 m). Nếu quý vị nghĩ rằng trường hợp của bản thân có thể vượt qua các giới hạn ấy, xin vui lòng nêu rõ điều đó trong cuộc phỏng vấn xác định tư cách hợp lệ.

Các thú vật hỗ trợ

Những người sử dụng được phép mang theo các thú vật phục vụ khi sử dụng Sun Van. Họ phải giữ thú vật hỗ trợ của họ trong tầm kiểm soát của mình ở mọi thời điểm, sao cho thú vật ấy không gây thương tổn hoặc đe dọa những hành khách khác. Ngoài thú vật hỗ trợ, không được phép mang theo các loại thú cưng khác khi sử dụng Sun Van.

Các nhân viên chăm sóc cá nhân (PCA)

Các nhân viên chăm sóc cá nhân (PCA) chỉ được phép sử dụng Sun Van để đi lại nếu thẻ Định danh Cá nhân của Sun Van do Thành phố Albuquerque cấp có in các ký tự "PCA". Các nhân viên PCA được miễn phí khi sử dụng Sun Van với điều kiện là họ và người sử dụng mà họ chăm sóc phải có chung điểm xuất phát và điểm đến.

Ngoài việc sử dụng dịch vụ cùng với một PCA, quý vị cũng có thể yêu cầu sử dụng dịch vụ cùng với một bạn đồng hành. (Xem mục Những người đồng hành bên dưới).

Những người đồng hành

Sun Van cho phép người sử dụng dịch vụ Sun Van đi cùng một bạn đồng hành có chung điểm xuất phát và điểm đến.

Ở thời điểm đặt giữ chuyến từ trước, người sử dụng nên thông báo với đại diện hỗ trợ dịch vụ khách hàng rằng họ sẽ đi cùng một bạn đồng hành. Nếu người sử dụng muốn đi cùng hai bạn đồng hành trở lên, họ phải gọi lại vào ngày cung cấp dịch vụ và đại diện dịch vụ khách hàng sẽ thông báo cho họ biết có chỗ trống hay không. Không có đảm bảo nào về việc người sử dụng dịch vụ Sun Van sẽ được phép đi cùng hai bạn đồng hành trở lên.

Trẻ em dưới chín tuổi không nằm trong giới hạn của quy định một bạn đồng hành nếu trẻ có mối quan hệ với người sử dụng đã trưởng thành.

Phục vụ vào các ngày nghỉ lễ

Giống như ABQ RIDE, Sun Van không hoạt động vào ngày Lễ Năm mới, ngày Lễ Chiến sĩ Trận vong, ngày Lễ Quốc khánh, ngày Lễ Lao động, ngày Lễ Tạ ơn và ngày Lễ Giáng sinh.

Dịch vụ Sun Van thu gọn và/hoặc giảm thiểu có thể được cung cấp vào ngày Martin Luther King Jr., ngày Tổng thống Hoa Kỳ, ngày Cựu chiến binh, Ngày sau ngày Lễ Tạ ơn và ngày Lễ vọng Giáng sinh. Xin vui lòng gọi đến các văn phòng của Sun Van để có thêm thông tin bổ sung.

Vào các ngày nghỉ lễ mà Sun Van không cung cấp dịch vụ, một đại diện dịch vụ khách hàng của Sun Van sẽ túc trực, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, để lên lịch các cuộc đặt giữ chuyển từ trước và các trường hợp hủy chuyển vào ngày kế tiếp cho những người sử dụng dịch vụ Sun Van.

Những chuyển hành trình được đặt trước cho các ngày nghỉ lễ mà Sun Van không cung cấp dịch vụ sẽ tự động bị hủy. Đối với những ngày nghỉ lễ mà Sun Van cung cấp dịch vụ, người sử dụng có trách nhiệm hủy chuyển hành trình của họ.

Khu vực phục vụ

Tương tự như ABQ RIDE, Sun Van phục vụ cho khu đô thị của Thành phố Albuquerque và các phân vùng của Hạt Bernalillo. Chỉ ít, Sun Van cung cấp dịch vụ đi và về từ các điểm phục vụ nằm trong phạm vi ba phần tư dặm dọc theo từng tuyến xe buýt của ABQ RIDE, ngoại trừ các tuyến tính phí theo vé tháng, trong những ngày và giờ mà ABQ RIDE vận hành.

Điểm xuất phát và điểm đến của các chuyển hành trình phải nằm trong phạm vi khu vực phục vụ của Sun Van. Để xác định một chuyển hành trình có nằm trong phạm vi khu vực phục vụ hay không, hãy gọi đến phòng đặt giữ chuyển từ trước của Sun Van theo số 243-7433 (RIDE).

Những người có tư cách hợp lệ đang sống bên ngoài phạm vi khu vực dịch vụ của Sun Van vẫn có thể sử dụng dịch vụ của Sun Van. Tuy nhiên, họ có trách nhiệm đến điểm đón khách và/hoặc rời khỏi điểm thả khách nằm trong phạm vi khu vực phục vụ của Sun Van.

Thời gian phục vụ

Thứ Hai – Thứ Bảy 5 giờ 30 sáng – 10 giờ 00 tối

Chủ Nhật 6 giờ sáng – 7 giờ 30 tối

Sun Van cũng sẽ cung cấp dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật đối với những chuyến hành trình bất cứ khi nào tuyến cố định đang hoạt động, khi điểm xuất phát và điểm đến nằm trong phạm vi bán kính $\frac{3}{4}$ dặm (miles) của các tuyến cố định ấy. Dịch vụ của Sun Van sẽ được cung cấp cho đến khi kết thúc thời gian phục vụ của tuyến cố định ấy.

Xin lưu ý rằng khi dịch vụ xe buýt tuyến cố định của ABQ RIDE bị giảm thiểu, dịch vụ của Sun Van cũng có thể giảm thiểu theo.

Độ dài chuyến hành trình

Sun Van là một dịch vụ đi xe chung. Xét đến thời gian thực tế ngồi trên xe buýt, thời gian đi đến/rời khỏi các điểm chuyển tiếp và thời gian chờ đợi theo dự kiến, có thể so sánh các chuyến đi theo dịch vụ Sun Van với các chuyến đi lại theo dịch vụ tuyến cố định của ABQ RIDE. Thông thường, thời gian của một chuyến đi theo dịch vụ Sun Van sẽ dài hơn tối đa là hai mươi (20) phút so với thời gian của một chuyến đi tương tự theo tuyến cố định.

Các mức giá vé

Theo pháp chế đã được Hội đồng phê chuẩn vào tháng Tư năm 2023, Sun Van là dịch vụ miễn phí.

Khung thời gian đón khách

Người sử dụng dịch vụ Sun Van phải có mặt tại điểm đón trước giờ xe đến đón theo lịch trình ít nhất là 15 phút. Xe được xem là đến đúng giờ nếu xe ấy đến điểm đón sớm không quá 15 phút hoặc không muộn quá 15 phút so với giờ đón theo yêu cầu. Người sử dụng dịch vụ Sun Van phải thu xếp lên xe trong vòng 5 phút. Nếu không lên xe trong vòng 5 phút, người sử dụng dịch vụ Sun Van sẽ bị ghi nhận là bỏ chuyến.

Thủ tục lên xe của Sun Van

Ngay sau khi lên xe của Sun Van, người sử dụng dịch vụ Sun Van phải xuất trình cho tài xế Sun Van thấy thẻ Định danh Cá nhân Sun Van của họ. Những người sử dụng dịch vụ không có thẻ Định danh Cá nhân do Sun Van cấp sẽ **không** được phép tham gia chuyến xe do Sun Van cung cấp.

Sau khi xuất trình thẻ Định danh Cá nhân do Sun Van cấp, người sử dụng dịch vụ nên vào chỗ ngồi và thắt đai an toàn. Đối với những người sử dụng không có khả năng tự thắt đai an toàn, tài xế sẽ hỗ trợ họ. Những người sử dụng có xe lăn hoặc thiết bị hỗ trợ di chuyển khác nên tự thu xếp chỗ ngồi trong khu vực được chỉ định dành cho xe lăn hoặc các thiết bị hỗ trợ. Tài xế của Sun Van chịu trách nhiệm sử dụng một hệ thống buộc cố định trên xe để giữ an toàn cho họ.

Các chuyến hành trình được đặt trước

Nếu người sử dụng dịch vụ đến cùng một địa điểm, đúng ngày đúng giờ, từ hai lần trở lên mỗi tuần, người ấy có thể hội đủ tư cách hợp lệ để nhận dịch vụ đặt trước. Nếu Sun Van có khả năng đáp ứng chuyến hành trình đặt trước như thế, lịch trình giữ chuyến cố định sẽ được thực hiện cho (các) chuyến hành trình của người sử dụng ấy. Một chuyến hành trình đặt trước không đảm bảo việc cung cấp một tài xế của Sun Van hay một loại xe cụ thể nào đó.

Không phải lúc nào dịch vụ đi xe đặt chuyển từ trước cũng có sẵn để cung cấp vào ngày và/hoặc giờ nộp yêu cầu. Nếu một yêu cầu đặt trước không thể được đáp ứng, yêu cầu ấy sẽ được xếp vào danh sách chờ. Khi có thể thu xếp được, Sun Van sẽ liên lạc với người sử dụng đã gửi yêu cầu ấy để thông báo ngày giờ tiến hành (các) chuyến hành trình đặt trước cũng như ngày bắt đầu thực hiện chuyến hành trình ấy.

Các trường hợp đặt trước tự động bị hủy vào những ngày nghỉ lễ mà Sun Van không cung cấp dịch vụ.

Các chuyến hành trình đặt trước sẽ bị hủy vĩnh viễn khi:

- ❖ Ít nhất là 20% số chuyến hành trình đặt trước bị hủy trong vòng chín mươi (90) ngày;
- ❖ Số lần bỏ chuyến hoặc hủy chuyến muộn nhiều quá mức;
- ❖ Dịch vụ đặt trước không được sử dụng suốt ít nhất ba mươi (30) ngày liên tục.

Nếu người sử dụng dịch vụ đã hủy các chuyến hành trình đặt trước, sau đó lại yêu cầu dịch vụ đặt trước nhưng Sun Van không thể đáp ứng đúng ngày và/hoặc giờ theo yêu cầu, yêu cầu ấy sẽ được xếp vào danh sách chờ.

Bất cứ sự thay đổi nào trong lịch trình đặt trước do thay đổi thời gian, địa chỉ và/hoặc số ngày sử dụng trong tuần có thể dẫn đến việc hủy dịch vụ đặt trước ấy. Nếu Sun Van không có khả năng đáp ứng những thay đổi đặt trước theo yêu cầu, hành khách sẽ có quyền lựa chọn được xếp vào danh sách chờ.

Gọi khi đã sẵn sàng (Call When Ready, CWR)

Gọi khi đã sẵn sàng (CWR) là một dịch vụ tùy chọn dành cho các chuyến về của người sử dụng từ một cơ sở y tế khi không rõ thời gian chính xác để thực hiện chuyến về ấy.

Dịch vụ Gọi khi đã sẵn sàng (CWR) được kích hoạt khi người sử dụng gọi và thông báo cho đại diện hỗ trợ khách hàng biết rằng họ đã sẵn sàng để xe đến đón và thực hiện chuyển về.

Khi dịch vụ Gọi khi đã sẵn sàng (CWR) được kích hoạt, Sun Van có tối đa bảy mươi lăm (75) phút để đón người sử dụng.

Dịch vụ cùng ngày (Same Day Service, SDS)

Dịch vụ cùng ngày là yêu cầu di chuyển trong ngày yêu cầu dịch vụ Sun Van. Các yêu cầu Dịch vụ cùng ngày chỉ được cung cấp dựa trên cơ sở "có sẵn chỗ" và không đảm bảo khả năng đáp ứng. Người sử dụng phải gọi cho Sun Van theo số 243-7433 (RIDE) trước giờ đón theo yêu cầu ít nhất là ba mươi (30) phút để xác minh xem liệu rằng Sun Van có khả năng đáp ứng yêu cầu dịch vụ cùng ngày của họ hay không.

Cách lên lịch cho một chuyến hành trình

Các trường hợp đặt giữ chuyến tại Sun Van được chấp nhận qua phương tiện điện thoại trước từ một đến ba ngày, ngoại trừ thứ Sáu. Vào ngày thứ Sáu, các trường hợp đặt giữ chuyến có thể được lên lịch trước đến năm ngày.

Số điện thoại đặt giữ chuyến: 243-7433 (RIDE)

Giờ lên lịch đặt giữ chuyến: Thứ Hai – Chủ nhật
8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Theo quy định, đại diện dịch vụ khách hàng phải tự giới thiệu tên của mình khi bắt đầu mỗi cuộc gọi.

Xin vui lòng cung cấp cho Đại diện Dịch vụ Khách hàng của Sun Van các thông tin sau đây khi lên lịch các chuyến hành trình:

- ❖ Tên và số Định danh Cá nhân Sun Van được ghi nhận trên thẻ Định danh Cá nhân Sun Van của quý vị.
- ❖ (Những) ngày mà quý vị muốn đi lại.
- ❖ Địa chỉ chính xác của các điểm đón và điểm đến. Hãy nêu địa chỉ cụ thể, bao gồm cả số của căn hộ, số của tòa nhà, tên của bác sĩ, v.v... Đối với một số điểm đến với khuôn viên lớn có các điểm đón và thả khách được chỉ định, người sử dụng chỉ có thể được đón và thả khách được chỉ định.
- ❖ Giờ đến theo ý muốn hoặc giờ đón theo yêu cầu.
- ❖ Giờ về đến điểm xuất phát hoặc giờ đến điểm đến kế tiếp.
- ❖ Số người đi cùng người sử dụng dịch vụ Sun Van, kể cả một Nhân viên chăm sóc cá nhân (PCA), con cái hoặc khách mời.
- ❖ Có yêu cầu dịch vụ giao nhận tận nơi hay không.

Khi gọi để lên lịch cho một chuyến hành trình, người sử dụng dịch vụ Sun Van nên sẵn sàng ghi nhận các thông tin quan trọng có liên quan đến những chuyến đi của mình, ví dụ như các ngày thực hiện hành trình và giờ đón được lên lịch. Tất cả các chuyến đi theo dịch vụ Sun Van sẽ được lên lịch trong vòng một giờ trước hoặc sau giờ đón theo yêu cầu. Giờ đón chính xác theo yêu cầu có thể không được đáp ứng. Người sử dụng Sun Van có thể lên lịch các chuyến đi của mình theo giờ đón theo yêu cầu hoặc theo giờ hẹn.

Các đại diện hỗ trợ dịch vụ khách hàng của Sun Van sẽ xác nhận các chuyến đi theo dịch vụ Sun Van bằng cách lặp lại các chuyến đi ấy cho khách hàng hoặc đại diện của khách hàng nghe.

Nếu quý vị có lịch trình đi lại linh hoạt, xin vui lòng làm việc với đại diện dịch vụ khách hàng để chọn thời điểm có ít khách hàng sử dụng dịch vụ. Bởi vì Sun Van là một dịch vụ dùng chung xe, giờ đón càng linh hoạt, khả năng Sun Van có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng càng cao hơn.

Xin lưu ý rằng người sử dụng Sun Van có thể gọi đến số 243-7433 (RIDE) để hủy bỏ các chuyến đi:

- ❖ Thứ Hai – Thứ Bảy 5 giờ 30 sáng đến 10 giờ tối
- ❖ Chủ Nhật 6 giờ sáng đến 7 giờ 30 tối

Người sử dụng dịch vụ Sun Van nên cập nhật cho Sun Van biết địa chỉ, số điện thoại và thông tin liên lạc khi khẩn cấp của mình bởi vì đó là nguồn thông tin chính của người sử dụng.

Chính sách về việc Hủy chuyển muộ n và Bỏ chuyển

Chính sách về hủy chuyển muộ n và bỏ chuyển cung cấp các thủ tục phù hợp với các nguyên tắc hướng dẫn của Cơ quan Quản lý Giao thông Liên bang (FTA) nhằm thiết lập một quy trình quản lý hành chính để đình chỉ dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật trong một thời gian thỏa đáng. Chính sách này áp dụng đối với những người sử dụng bỏ chuyển đã lên lịch, ngoại trừ những trường hợp lỡ chuyển vì những lý do nằm ngoài tầm kiểm soát của họ.

Sun Van sẽ duy trì hồ sơ sổ sách về từng trường hợp bỏ chuyển hoặc hủy chuyển muộ n. Người sử dụng bỏ chuyển hoặc hủy chuyển muộ n quá mức theo định nghĩa của Chính sách này, có thể bị đình chỉ sử dụng dịch vụ trong một thời gian thỏa đáng. Chính sách này áp dụng đối với các trường hợp đặt giữ chuyển và các chuyển đặt trước.

Phục vụ cho các mục đích của chính sách này, các trường hợp bỏ chuyển và hủy chuyển muộ n đều sẽ được xem là sự kiện bỏ chuyển.

Mỗi chặng đường trong một chuyển đi đã lên lịch sẽ được xử lý riêng biệt. Nếu một người sử dụng được ghi nhận là bỏ chuyển hoặc hủy chuyển muộ n đối với một lần đón theo lịch trình, Sun Van sẽ **không** hủy chuyển về của người sử dụng ấy. Nếu không đến để thực hiện chuyển về, người sử dụng ấy sẽ được ghi nhận bỏ chuyển đối với trường hợp lỡ chuyển như thế. Người sử dụng sẽ không bị ghi nhận là bỏ chuyển đối với từng chặng đường trong bất cứ chuyển đi nào mà họ không hủy bỏ và không đến để thực hiện chuyển đi ấy.

Định nghĩa

Một tình huống **bỏ chuyến** xảy ra khi người sử dụng:

- ❖ Có một chuyến đi theo dịch vụ Sun Van đã được lên lịch, và
- ❖ Xe của Sun Van đến điểm đón theo lịch trình trong khung thời gian 30 phút đã được xác định cụ thể (15 phút trước hoặc sau giờ đón theo lịch trình), và
- ❖ Tài xế (đang ngồi tại ghế của tài xế) không nhìn thấy người sử dụng dịch vụ tiến đến xe của Sun Van, và
- ❖ Tài xế chờ 5 phút theo quy định, và người sử dụng không lên xe.

Một tình huống **hủy chuyến muộn** xảy ra khi người sử dụng:

- ❖ Không gọi điện thoại hủy chuyến trước giờ đón theo lịch trình trước ít nhất hai tiếng đồng hồ.

Một trường hợp **lỡ chuyến** xảy ra khi xe đến sau khi khung thời gian 30 phút đã kết thúc và người sử dụng không có mặt hoặc quyết định không thực hiện chuyến đi. Tình huống này **không được tính là** người sử dụng bỏ chuyến. Nếu người sử dụng quyết định lên xe, tình huống ấy sẽ được tính là Sun Van đón muộn, xét theo mục đích tính toán hiệu quả làm việc đúng giờ của Sun Van.

Chính sách

Sun Van sẽ đổi theo các chuyến đi đã lên lịch cũng như các tình huống bỏ chuyến và hủy chuyến muộn của người sử dụng. Tình trạng bỏ chuyến và/hoặc hủy chuyến muộn được xem là quá mức khi:

- ❖ Người sử dụng đặt giữ trước từ năm chuyến đi trở lên trong bất cứ tháng nào, và

- ❖ Người ấy bỏ chuyến và/hoặc hủy chuyến muộn ít nhất là **30% phần trăm** số chuyến đã lên lịch như thế.

Không có hành khách nào sẽ bị đình chỉ sử dụng dịch vụ theo Chính sách này vì có tối đa hai lần bỏ chuyến và/hoặc hủy chuyến muộn trong một tháng.

Các mức phạt đình chỉ

Những người sử dụng có số lần bỏ chuyến và/hoặc hủy chuyến muộn quá mức theo định nghĩa bên trên sẽ được xem là vi phạm chính sách bỏ chuyến và hủy chuyến muộn và sẽ bị đình chỉ sử dụng dịch vụ trong một thời gian thỏa đáng. Những thời hạn đình chỉ lũy tiến sau đây sẽ được áp dụng đối với các tình huống vi phạm Chính sách xảy ra trong giai đoạn 12 tháng liên tục:

- ❖ Vi phạm lần đầu trong một tháng dương lịch – gửi thư cảnh báo, gửi bản sao của chính sách qua đường thư
- ❖ Vi phạm lần thứ hai trong tháng dương lịch Thứ Hai – người sử dụng nhận mức phạt đình chỉ sử dụng dịch vụ 3 ngày
- ❖ Vi phạm lần thứ ba trong tháng dương lịch Thứ Ba – người sử dụng nhận mức phạt đình chỉ sử dụng dịch vụ 7 ngày
- ❖ Vi phạm lần thứ tư trong tháng dương lịch Thứ Tư – người sử dụng nhận mức phạt đình chỉ sử dụng dịch vụ 15 ngày

Thư cảnh báo và Thông báo đình chỉ

Thư cảnh báo

Sun Van sẽ gửi thư cảnh báo, và bản sao chính sách về bỏ chuyến và hủy chuyến muộn, bao gồm các thông tin sau đây:

- ❖ Danh sách các ngày xảy ra tình trạng bỏ chuyến và/hoặc hủy chuyến muộn, và
- ❖ Một bản sao chính sách về bỏ chuyến và hủy chuyến muộn, và

- ❖ Hướng dẫn cách thức yêu cầu kháng cáo.

Đình chỉ sử dụng dịch vụ

Sun Van sẽ gửi giấy thông báo đình chỉ sử dụng dịch vụ, bao gồm các thông tin sau đây:

- ❖ Danh sách các ngày xảy ra tình trạng bỏ chuyển và/hoặc hủy chuyển muôn, và
- ❖ Ngày bắt đầu và ngày kết thúc thời kỳ đình chỉ sử dụng dịch vụ, và
- ❖ Ngày mà người sử dụng có thể bắt đầu sử dụng dịch vụ Sun Van trở lại, và
- ❖ Hướng dẫn cách thức yêu cầu kháng cáo.

Quyền yêu cầu kháng cáo

Người sử dụng dịch vụ Sun Van đã nhận được thông báo đình chỉ sử dụng dịch vụ Sun Van có quyền yêu cầu kháng cáo.

Quý vị sẽ có mười Sáu mươi (60) ngày kể từ khi nhận được thông báo như thế để yêu cầu, bằng văn bản hoặc thông qua việc liên lạc với Sun Van theo số (505) 724-3100, và trình bày rõ ý định của mình là:

- ❖ Có mặt tại cuộc họp. Nếu quý vị chọn tham gia cuộc họp của Ủy ban Kháng cáo thuộc Hội đồng Cố vấn về Dịch vụ Vận chuyển dành cho Người khuyết tật (PTAB), một chuyến hành trình khứ hồi miễn phí sẽ được cung cấp để quý vị tham gia cuộc họp.
- ❖ Cung cấp một văn bản tuyên bố. Nếu quý vị chọn cách hồi đáp bằng văn bản, văn bản hồi đáp phải được tiếp nhận trước khi cuộc họp được tiến hành ít nhất là một ngày.
- ❖ Gọi đến cuộc họp bằng phương tiện hội nghị điện thoại. Nếu quý vị chọn cách gọi đến cuộc họp bằng phương tiện hội nghị điện thoại, quý vị cần phải cung cấp số điện thoại của mình trước khi cuộc họp được tiến hành ít nhất là một ngày.

Một đại diện của Sun Van sẽ gọi điện cho quý vị để thông báo về ngày giờ tiến hành cuộc họp của Ủy ban Kháng cáo thuộc Hội đồng Cố vấn về Dịch vụ Vận chuyển dành cho Người khuyết tật (PTAB).

Nếu quý vị không tham gia cuộc họp của Ủy ban Kháng cáo thuộc Hội đồng Cố vấn về Dịch vụ Vận chuyển dành cho Người khuyết tật (PTAB), hãy cung cấp một văn bản tuyên bố, hoặc tham dự bằng cách gọi điện thoại, Ủy ban ấy sẽ đưa ra một quyết định dựa trên các dữ kiện hiện có.

Cho đến khi Ủy ban ấy đưa ra một quyết định, và quý vị đã nhận được thông báo bằng văn bản từ Sun Van, quý vị vẫn có thể lên lịch trình sử dụng Sun Van. Người sử dụng, người chăm sóc, người giám hộ hoặc người hỗ trợ sẽ nhận được một văn bản quyết định từ Sun Van, thông báo cho người sử dụng biết quyết định của Ủy ban trong vòng 30 ngày.

Tài xế Hỗ trợ

Sun Van sẽ cung cấp dịch vụ vận chuyển đưa đón tại lề đường dành cho người khuyết tật, trừ phi có yêu cầu dịch vụ đưa đón tận cửa trong quá trình xem xét tư cách hợp lý, tại thời điểm đặt giữ chuyến hoặc trong quá trình đi lại trên phương tiện vận chuyển của Sun Van. Người sử dụng dịch vụ Sun Van nên đến lề đường gần địa chỉ điểm đón để lên xe và họ sẽ được thả xuống xe tại lề đường gần địa chỉ điểm đến.

Khi được yêu cầu, tài xế của Sun Van sẽ cung cấp sự hỗ trợ cần thiết để đưa người sử dụng lên và/hoặc xuống xe, bao gồm việc hỗ trợ bước lên bậc cửa xe, vận hành thiết bị nâng hoặc cầu dốc và hỗ trợ cho cả người sử dụng ngồi xe lăn cũng như người sử dụng có thể đi lại được.

Nếu người sử dụng có khuyết tật cần sự hỗ trợ trong quá trình tiếp cận hoặc rời khỏi lề đường, họ có thể yêu cầu dịch vụ đưa đón tận cửa hoặc xin chứng nhận đi cùng một Nhân viên chăm sóc cá nhân (PCA). Tài xế Sun Van sẽ hỗ

trợ người sử dụng dịch vụ trừ phi việc hỗ trợ như thế sẽ khiến tài xế không thể quan sát được xe của mình trong một thời gian đáng kể.

Người sử dụng nào thường xuyên yêu cầu hỗ trợ dịch vụ đưa đón tận cửa bổ sung nên cung cấp thông tin ấy khi thực hiện quy trình nộp đơn xin bổ túc tư cách hợp lệ để hưởng dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật theo Đạo luật ADA, hoặc khi tình thế thay đổi khiến họ cần đến dịch vụ đưa đón tận cửa. Ở bất cứ thời điểm nào, tài xế sẽ không cung cấp các dịch vụ nào vượt quá dịch vụ đưa đón tận cửa.

Tại các cơ sở có nhiều lối ra vào, ví dụ như các trung tâm mua sắm hoặc bệnh viện, Sun Van đã thiết lập các điểm đón/thả khách theo chỉ định để giảm thiểu rủi ro. Đối với người sử dụng có khuyết tật khiến họ không thể sử dụng các điểm được chỉ định như thế, họ có thể yêu cầu sử dụng các điểm đón/thả khách khác.

Túi thực phẩm, kiện hàng và các hành lý xách tay khác

Sun Van cho phép mỗi người sử dụng mang theo tối đa bốn túi thực phẩm. Các túi nhựa/tái sử dụng được tính là một túi thực phẩm.

Chăn, khăn trải giường và gối phải được cho vào một túi bọc kín.

Các kiện hàng không được vượt quá kích cỡ 18"x18" (~ 46 x 46 cm) và mỗi chuyến đi chỉ được phép mang theo một kiện hàng có kích cỡ 18"x18".

Người sử dụng chịu trách nhiệm mang và giữ tất cả các túi thực phẩm, kiện hàng và các hành lý xách tay khác của mình trong thời gian sử dụng dịch vụ Sun Van. Tất cả đồ vật phải được chứa trong phạm vi không gian hợp lý dành cho người sử dụng và không được phép lấn chiếm những chỗ ngồi khác, lối đi hoặc khu vực buộc xe lăn trong xe của Sun Van. Không được để các đồ vật ấy cản trở những người sử dụng khác tiến vào hoặc rời khỏi chỗ ngồi của họ và/hoặc khu vực buộc xe lăn và lên hoặc xuống xe của Sun Van.

Các quy định cần tuân thủ khi đi xe của Sun Van

Xin vui lòng tuân thủ các quy định đơn giản sau đây để có được các chuyến đi an toàn và thú vị:

- ❖ Phải xuất trình thẻ Định danh Cá nhân Sun Van cho tài xế mỗi lần di chuyển bằng xe của Sun Van
- ❖ Phải thắt dây an toàn ở mọi thời điểm
- ❖ Phải luôn duy trì tư thế ngồi khi ngồi trên xe của Sun Van
- ❖ Trẻ em từ chín tuổi trở xuống phải có người lớn đi cùng
- ❖ Không được ăn uống trên xe (trừ trường hợp cần thiết vì lý do sức khỏe)
- ❖ Ngoại trừ thức uống trong lon hoặc chai chưa mở nắp, không bao giờ được phép uống rượu trên xe của Sun Van ở bất cứ thời điểm nào.
- ❖ Phải mặc váy, quần dài và mang giày khi đi xe của Sun Van
- ❖ Không được phép hút thuốc lá hoặc thuốc lá điện tử trong xe
- ❖ Không được phép mang vũ khí hoặc các dung dịch dễ cháy nổ lên xe của Sun Van
- ❖ Không được phép mang ắc-quy xe ô tô lên xe của Sun Van.
- ❖ Phải giữ vệ sinh cá nhân thỏa đáng
- ❖ Không được làm phiền tài xế khi tài xế đang lái xe
- ❖ Không được làm phiền các hành khách khác
- ❖ Không được tham gia bất cứ hành vi hoặc hành động nào có khả năng gây nguy hại cho tài xế hoặc các hành khách khác
- ❖ Không được sử dụng lời lẽ hoặc hành động đe dọa tài xế hoặc các hành khách khác
- ❖ Không được hủy hoại hoặc gây thiệt hại bất cứ tài sản nào của Sun Van, tài xế hoặc các hành khách khác

- ❖ Không được rời khỏi chỗ ngồi khi xe của Sun Van đang di chuyển
- ❖ Cấm chiếm giữ bất cứ chỗ ngồi nào khác chỗ ngồi của bản thân
- ❖ Không được cởi quần áo trên xe
- ❖ Không chửi tục, réo tên hoặc sử dụng ngôn ngữ lăng mạ

Sun Van có thể từ chối cung cấp dịch vụ cho bất cứ ai có dính líu đến hành vi bạo lực, gây rối nghiêm trọng hoặc phi pháp. Mặc dù thái độ ứng xử của một người sử dụng có thể gây khó chịu hay phiền toái cho các hành khách khác, nếu điều đó không trực tiếp gây hại, người sử dụng ấy sẽ không bị từ chối cung cấp dịch vụ.

Quý vị có quyền yêu cầu kháng cáo nếu không đồng ý với việc đình chỉ cung cấp dịch vụ. Xin vui lòng liên lạc với Sun Van để có thông tin về cách thức yêu cầu kháng cáo quyết định đình chỉ cung cấp dịch vụ.

Khiếu nại, Nhận xét và Thắc mắc

Chúng tôi muốn nghe ý kiến của quý vị. Nếu có khiếu nại, nhận xét và thắc mắc, quý vị có thể:

- ❖ Gọi điện thoại đến số: Sun Van theo số 243-7433 (RIDE)
- ❖ Gửi thư đến địa chỉ: Sun Van, (Trung tâm Vận chuyển Alvarado), 100 1st SW, Albuquerque, NM 87102
- ❖ Gọi điện thoại đến số: 311