



Dưới đây là một vài thông tin cập nhật quan trọng để cải thiện sự an toàn và thuận tiện cho hành khách của Access.

Các Cải Tiến đối với Chương Trình Rider's Choice (Lựa Chọn của Hành Khách)

Metro Quận King và MV Transportation hiểu rõ sự cần thiết của việc có mặt đúng giờ cho chuyến đi của quý vị với Dịch Vụ Vận Chuyển Cho Người Khuyết Tật Access. Cho dù đó là chuyến đi đến các cuộc hẹn y tế hay buổi đi chơi, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị.



Vì Access là hệ thống cung cấp dịch vụ đi chung xe (quý vị ngồi cùng xe với những hành khách khác), chúng tôi nhận thức được tầm quan trọng của việc đưa quý vị tới điểm đến đúng giờ. Sau khi xem xét kỹ các chính sách và quy trình hiện có cũng như phối hợp với Ủy Ban Cố Vấn về Dịch Vụ Vận Chuyển cho Người Khuyết Tật Access (Access Paratransit Advisory Committee, APAC), Access sẽ hỗ trợ hành khách bằng cách cải tiến chương trình Rider's Choice nhằm tăng tính linh hoạt và thân thiện hơn với người dùng.

Bắt đầu từ tháng 12 năm ngoái, hành khách tham gia chương trình Rider's Choice đã có thể chọn xuống xe tại điểm đến trước khi bắt đầu khoảng thời gian 30 phút trả khách.

Bắt đầu từ tháng 1 năm 2024, chúng tôi sẽ cải tiến chương trình Rider's Choice nhằm tăng tính tiện lợi và giúp khách hàng có thêm nhiều lựa chọn hơn đối với chuyến đi:

- Nếu quý vị đang di chuyển trên xe van của Access và chúng tôi ước tính chuyến đi của quý vị sẽ đến điểm hẹn sớm hơn dự kiến, quý vị có thể nhận được một cuộc gọi điện thoại (chúng tôi sẽ sớm ra mắt tính năng thông báo qua tin nhắn!).
- Cuộc gọi đó sẽ thông báo cho quý vị về lựa chọn xuống xe theo khoảng thời gian trả khách ban đầu hoặc xuống xe sớm hơn. Nếu có câu hỏi, quý vị có thể được chuyển máy ngay đến điều phối viên.

Nếu không nhận được cuộc gọi hay chọn khoảng thời gian trả khách ban đầu thì quý vị vẫn có thể đợi hoặc xuống xe sớm. Quý vị chỉ cần cho tài xế biết trong thời gian trả khách.

Với những cải tiến này, quý vị sẽ có bốn cách khác nhau để đưa ra lựa chọn của mình:

- Thông báo cho nhóm phụ trách đặt chỗ nếu quý vị có gói đăng ký hoặc đặt trước chuyên đi cho cá nhân.
- Yêu cầu nói chuyện với điều phối viên bất cứ lúc nào trước khi chuyển đi bắt đầu.
- Trả lời cuộc gọi hoặc tin nhắn tự động trong chuyến đi.
- Thông báo cho tài xế khi trả khách.

Xin hãy nhớ chia sẻ trải nghiệm với chương trình Rider's Choice của quý vị với nhóm dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số 206-553-3000!

Vị thế của dịch vụ Access trong năm 2024 Bởi Gwen Clemens, Giám Đốc Quản Lý Dịch Vụ Theo Hợp Đồng

Bước sang năm 2024, chúng ta đã chuẩn bị sẵn sàng cho sự thay đổi – sự thay đổi về ngày và nhiệt độ trong khi chờ đợi sự khởi đầu của năm mới và dành thời gian bên gia đình cùng bạn bè. Đây chỉ là một số điều giúp gắn kết chúng ta lại với nhau và thúc đẩy chúng ta làm tốt hơn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới quý vị vì đã kiên nhẫn trong khi chúng tôi nỗ lực cải tiến độ tin cậy của dịch vụ Access và trải nghiệm đi lại của quý vị. Chúng tôi muốn chia sẻ với quý vị một số mục tiêu chính mà chúng tôi đã đạt được trong năm qua, đồng thời điểm qua những kỳ vọng mà tất cả chúng ta có thể mong đợi trong năm 2024!

Những thành tích quan trọng trong năm 2023:

- Thương lượng gia hạn thêm 2 năm cho Hợp Đồng Access hiện tại. Lần gia hạn này là rất quan trọng trong việc khôi phục các ưu đãi và giảm ưu đãi liên quan đến Chỉ Số Đánh Giá Hiệu Quả Công Việc (Key Performance Indicator, KPI). Các ưu đãi và giảm ưu đãi KPI là phương thức chính của Metro nhằm thực thi các tiêu chuẩn về hiệu quả công việc và khích lệ nhà thầu của chúng tôi, MV Transportation, vượt xa những kỳ vọng trong hợp đồng và tiêu chuẩn tối thiểu về dịch vụ khách hàng.



Gwen Clemens

- Ứng phó với tình trạng tăng chi phí tiền lương, phúc lợi, nhiên liệu và phụ tùng xe mà MV Transportation và các đối tác của họ (như Solid Ground) gặp phải.
- Cập nhật cơ cấu giá để phản ánh nhu cầu đi lại đang thay đổi. Hợp đồng này chủ yếu dựa trên số giờ vận chuyển hành khách phụ thuộc vào nhu cầu đi lại. Mức độ nhu cầu đi lại của chúng tôi hiện nay ở mức 69% so với năm 2019.
- Bắt đầu thực hiện dự án nâng cấp công nghệ Xác Định Tính Đủ Điều Kiện Của Khách Hàng Access (Access Customer Eligibility, ACE). Dự án này sẽ hiện đại hóa quy trình đăng ký sử dụng dịch vụ Vận Chuyển Access.
- Lập kế hoạch Thử Nghiệm Dịch Vụ Cùng Ngày. Sáng kiến này cho phép Hành Khách Access sử dụng dịch vụ cùng ngày cho các chuyến đi. Nhà thầu VIA sẽ chịu trách nhiệm cho dự án thử nghiệm này. Chúng tôi sẽ cung cấp thêm thông tin trong quý đầu tiên của năm 2024.
- Tiến hành Kiểm Tra và Đánh Giá Ba Năm Một Lần với cơ quan Quản Lý Vận Tải Liên Bang (Federal Transit Administration, FTA) theo Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (Americans with Disabilities Act, ADA) phối hợp cùng Sound Transit. Không phát hiện thấy thiếu sót của dịch vụ Vận Chuyển Access theo ADA.
- Điều chỉnh một số thay đổi đã áp dụng trong đại dịch COVID.

Các dự án quan trọng sắp ra mắt trong năm 2024

- Triển khai đầy đủ dự án Thử Nghiệm Dịch Vụ Cùng Ngày.
- Phân phối Khảo Sát Dành Cho Hành Khách Access. Khảo sát này giúp chúng tôi nắm được những thông tin cần thiết về cách cung cấp dịch vụ.
- Triển khai xe vận chuyển cho người khuyết tật đầu tiên của Access chạy hoàn toàn bằng điện. Dự án thử nghiệm này sẽ đưa vào hoạt động bốn xe vận chuyển cho người khuyết tật chạy hoàn toàn bằng điện để giúp Metro hiểu rõ hơn tác động của hoạt động và khách hàng.
- Những cách thức mới giúp khách hàng đăng ký tham gia chương trình Rider's Choice (hãy xem: *Các Cải Tiến đối với Chương Trình Rider's Choice* ở trang đầu).
- Triển khai tính năng mới trên **FindARide.org** giúp lập kế hoạch chuyến đi trong khu vực dành cho người có nhu cầu vận chuyển đặc biệt. Dự án này được Hopelink dẫn dắt và phối hợp cùng Metro Quận King.

Hãy tham gia vào APAC để định hướng tương lai của Access!

Ủy Ban Cố Vấn về Dịch Vụ Vận Chuyển Cho Người Khuyết Tật Access (Access Paratransit Advisory Committee, APAC) của Metro Quận King cố vấn cho Metro, Giám Đốc Điều Hành Quận King và Hội Đồng Quận King về các vấn đề và chính sách vận chuyển liên quan đến việc cung cấp quyền tiếp cận bình đẳng đến dịch vụ vận chuyển công cộng cho người khuyết tật. APAC gồm các thành viên trên khắp quận là hành khách Access, thành viên gia đình của hành khách Access, đại diện của các tổ chức cung cấp dịch vụ cho hành khách Access và đại diện của các tổ chức hỗ trợ hành khách Access là những người nói Tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai.

Năm 2023, APAC đã hướng dẫn Metro, giúp cải thiện khả năng vận chuyển đúng giờ của xe Access, cũng như hỗ trợ mở rộng phạm vi tiếp cận cộng đồng và sự gắn kết cho Kế Hoạch Chuyển Tiếp Theo ADA của Metro. Ngoài ra, APAC cũng tư vấn về dịch vụ cùng ngày mới, sáng tạo và cung cấp ý kiến phản hồi chung liên tục cho nhân viên Metro về cách cải thiện dịch vụ Vận Chuyển Access cho mọi hành khách.

APAC đang tuyển thành viên mới. Nếu quý vị sinh sống trong các Khu Vực Hội Đồng Quận King sau đây, là hành khách Access hoặc đáp ứng bất kỳ tiêu chí nào được liệt kê ở trên và muốn chia sẻ kiến thức chuyên môn, quan hệ trong cộng đồng, sơ yếu lý lịch và kinh nghiệm, xin hãy ứng tuyển. Chúng tôi đang tuyển thành viên cho các khu vực hội đồng sau đây:

- Khu Vực Hội Đồng Quận King Số 2
 - Bao gồm Renton, Tukwila, một phần Quận King Không Hợp Nhất và khu vực Central/South Seattle.
- Khu Vực Hội Đồng Quận King Số 3
 - Bao gồm Bothell, Carnation, Duvall, Issaquah, North Bend, Redmond, Sammamish, Skykomish, Snoqualmie, Woodinville và phía Đông Bắc của khu vực Quận King Không Hợp Nhất.
- Khu Vực Hội Đồng Quận King Số 6
 - Bao gồm Beaux Art Village, Bellevue, Clyde Hill, Hunts Point, Kirkland, Medina, Mercer Island, Redmond, Yarrow Point và một phần Quận King Không Hợp Nhất.

Chúng tôi tiếp nhận đơn ứng tuyển đến hết ngày 11 tháng 2 năm 2024. Truy cập kingcounty.gov/metro/APAC để tìm hiểu thêm về cách ứng tuyển.