



Merrimack Valley Regional Transit Authority

85 Railroad Avenue
Haverhill, MA 01835

固定公共汽车路线信息:

我们服务的社区

在埃姆斯伯里、安多弗、黑弗里尔、劳伦斯、梅里马克、梅休因、纽伯里波特、北安多弗和索尔兹伯里的梅里马克山谷社区, 均运营着MVRTA的固定公共汽车路线系统。

MVRTA还为罗厄耳地区交通管理局的罗厄耳换乘中心提供服务。

票价信息

全票价为1.25美元, 老年人(60岁及以上) 和残疾人可享受半票价0.60美元。

搭乘MVRTA固定公共汽车路线时, 如果需要可以免费换乘到其他MVRTA固定路线公共汽车。

有效的Medicare卡可以用作享受半价优惠的年龄及/或残疾证明。

可运载性:

用来规定运输不超过车辆及其设备(升降机/活动坡道) 运载能力的ADA DOT要求的MVRTA政策是: 对于坐轮椅的乘客, 只要人和轮椅的重量及尺寸不超过车辆及其设备的运载能力, 司机必须允许其乘车。请注意, 如果乘客和轮椅/小型助力摩托车的重量超过升降机的承载能力, 我们无法满足您的乘车要求。

* 所有时间表、手册和申请表均有盲文格式、音频格式和大字印刷格式。

固定公共汽车路线和时间表信息:

(978) 469-6878
WWW.MVRTA.COM

梅里马克山谷
地区交通
管理局



EZ Trans

ADA 客户手册

Effective July 21, 2016



电话: 978-469-6878 选择 3

WWW.MVRTA.COM

ADA服务概述:

本服务是对梅里马克山谷地区交通管理局(MVRTA) 的固定公共汽车路线服务的补充, 并且是一项起点到目的地的同乘服务。(根据需要提供门到门服务。)

本服务向那些符合《美国残疾人法案》(ADA) 规定的合格标准定义的残疾人提供。本定义与妨碍使用MVRTA的固定路线公共汽车系统的肢体障碍或认知障碍有关。关于固定路线公共汽车系统的更多信息, 请见本手册的背面说。所有参加本服务的人员必须经MVRTA的特殊服务办公室批准。

本服务仅在MVRTA固定公共汽车路线每一侧的¼英里走廊地带内提供。在埃姆斯伯里、安多弗、黑弗里尔、劳伦斯、梅里马克、梅休因、纽伯里波特、北安多弗和索尔兹伯里, 均运营着MVRTA固定公共汽车路线系统。

服务车辆为配备升降机的MVRTA车辆, 以及偶尔用其他车辆补充, 可能是面包车或轿车。本服务旨在每一次行车过程中安全、高效地运送尽可能多的乘客。

本客户手册详细写明了有助于您及其他EZ Trans客户获得最佳服务的各项政策。请遵守以下政策, 避免对您及其他EZ Trans客户造成服务中断。

如何预约乘车:

- 您可以在星期一至星期五的上午8:00至下午5:00, 拨打MVRTA特殊服务办公室的电话 (978) 469-6878 (选择3) 或免费电话 (877) 308-7267 来预约乘车。如果您打算在星期六、星期日或假期的上述时间段预约乘车, 请留言, 调度员会在第二个工作日为您安排乘车并向您确定。
- 所有ADA行程必须在MVRTA固定公共汽车路线的¼英里内有上车地点和下车地点。如果行程超过¼英里的走廊地带, 该行程将成为非ADA行程, 并且要受到适当政策的约束, 还需要支付相应的费用。
- 可以提前 (2) 个星期预约乘车, 但是至少要提前 (1) 天。
- 预约乘车时, 在您申请的预约时间与随后乘车之间, 必须至少有1个小时。
- 预约乘车时, 请指定您想上车和下车的建筑物的入口。
- 预约乘车时, 预约员会给予您30分钟时间窗口, 面包车会在这段时间内到达。如果您处于准备乘车状态, 这表示您将要乘车, 但是会要求您在预约出行的当天或前一天下午4:30至5:00之间回电。如果您想知道时间窗口。
- 车辆到达时, 请准备好上车。司机最多会等待5分钟。
- 如果错过行程, 您无法在同一天再预约另一次乘车。
- 如果MVRTA的车辆未在30分钟的时间窗口内抵达, 请拨打MVRTA的特殊服务办公室的电话, 了解您行程的状态。
- 取消行程必须在您的上车时间窗口开始之前至少1小时进行。
- 出行当天不可以进行乘车预约, 也不可以对乘车预约进行变更。
- 每名乘客可以在一次乘车时, 携带自己能够搬运的多个行李。请注意, 司机不会提供帮助。

服务可用性:

ADA服务时间

星期一至星期五 上午 4:45 - 晚上 8:00

星期六 上午 7:00 - 晚上 7:45

星期日 上午 8:00 - 晚上 7:05

在马丁·路德·金纪念日、总统日、爱国者日和退伍军人日，公共汽车将按照星期六的时间表运行。

费用:

ADA行程

在MVRTA公共汽车路线的4英里内，单程为2.00美元。

所有其他行程视为非ADA行程，需要支付适用的费用。

可以联系MVRTA的特殊服务办公室，购买车票本。

• 10次乘车的车票本.....20.00美元

• 20次乘车的车票本.....40.00美元

所有费用必须在乘车时支付给司机。请您尽量支付准确的费用，免得司机找零。

非ADA行程

非ADA行程票价如下:

	Haverhill	Lawrence	Methuen	No. Andover	Andover	Amesbury	Newburyport	Merrimac	Salisbury
Haverhill	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Lawrence	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Methuen	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
No. Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Amesbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Newburyport	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Merrimac	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00
Salisbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00

区域如下:

区域1: 安多弗、劳伦斯、梅休因、北安多弗

区域2: 黑弗里尔、梅里马克

区域3: 埃姆斯伯里、纽伯里波特、索尔兹伯里

个人护理员/陪护人员

您预约乘车时，如果您需要与个人护理员 (PCA) 或陪护人员一同乘车，请通知预约员。

• 根据ADA的规定，个人护理员免费乘车。

• 陪护人员乘车时需要支付的车费，与注册的EZ Trans客户相同。

• 服务型动物允许搭乘所有的MVRTA车辆。

服务规则:

- 所有乘客必须系好安全带。
- 所有乘客必须始终适当固定好。没有适当固定好的乘客不予乘车。
- 您将乘坐的车辆类型将取决于届时可以提供的车辆。
- 对于使用无法固定的三轮装置 (老年助力车) 或任何其他交通装置的乘客，如果有行动能力，我们建议而非强制其从装置上下来坐到车座上。
- 不安全行为或破坏MVRTA财产的行为，将不予容忍。如果发生该等行为，乘客会被要求立即下车。
- 在任何情况下，司机均不对乘客在乘车之前、乘车期间或乘车之后所作出的任何行为负责。
- 对于必须有人陪伴的乘客，不能单独乘坐MVRTA车辆。
- 不允许在车上吃东西、喝东西、抽烟或大声播放音乐。
- 禁止给小费。

服务中断:

有几点请记住，这有助于确保提供高效的服务。

未出现:

此种服务中断发生的情况是，MVRTA车辆在30分钟时间窗口内到达指定地点，而乘客没有准备好，或是没来乘车。

过迟取消:

此种服务中断发生的情况是，乘客未在计划的上车时间窗口开始之前至少1个小时，通知MVRTA特殊服务办公室取消出行。

中断处罚:

MVRTA特殊服务办公室已经制定了行政程序 (如下所述)，在合理的时间段内暂停向那些拥有ADA资格、却成为错过计划行程的典型或行为的个人提供辅助客运系统服务。我们将对所有人的出行记录进行评估，了解是否是错过计划行程的典型或行为。

如果一名乘客在任何一个月内预约出行的次数为7次或7次以上，并且未出现和/或过迟取消的次数超过上述计划出行次数的20%或以上，超出的未出现/

过迟取消次数视为过多。客户在一个月内未出现/过迟取消次数超过7次，会导致违规。这将视为错过计划行程的典型和行为，并且客户将收到书面通知，通知其已违反未出现/过迟取消政策，并且暂停向其提供服务。

*MVRTA特殊服务办公室保留在其认为任何中断为不适当时，自行决定暂停服务的权利，包括因第一次中断而无限期暂停服务的权利。

如何防止服务中断:

车辆到达时请准备好上车。车辆到达后，司机最多会等待5分钟。如果您未准备好，司机会离开，您的行程将被记录为未出现。取消行程必须在您的上车时间窗口开始之前至少1小时进行。如果您在上车时间窗口开始之前不到1小时取消行程，此次行程将被记录为过迟取消。

对处罚进行申诉:

如果您不同意任何处罚，您必须在收到书面通知后14日内通知MVRTA特殊服务办公室。我们会对您的申诉进行审查，然后做出最终决定。在我们将调查结果通知您之前，您在审查结果做出之前仍可以享受EZ Trans服务。

合理修改:

MVRTA致力于为可能需要 (偶尔或较长时间) 对MVRTA政策、实践和程序进行修改的残疾人及任何其他人员，提供平等享受服务的机会。长期申请考虑作出合理修改的任何残疾人，需要填写MVRTA网站列出的表格，也可以拨打电话 (978) 469-6878申请表格。修改决定将在申请之日后3个工作日内做出。

*如果无法提前申请，也可以向预约员 (为您预约乘车时) 或直接向司机 (同一天) 申请。然后，预约员、司机和调度员将会确定修改是否予以提供。

评价/投诉:

投诉可以通过以下几种方式提出: MVRTA网站、拨打MVRTA的主要号码与接线员通话，或者拨打特殊服务办公室的电话。所有投诉都会提交给投诉负责人，并且责任人收到投诉后会在24小时内联系投诉人，通知投诉人投诉已收到，并且正在审查。投诉一旦解决，部门主管会在三 (3) 个工作日内以电话、电子邮件或信函的方式回复投诉人，告知解决结果。所有ADA投诉均要经过ADA协调员审查，确保对ADA投诉采取适当的处理程序。

以下是MVRTA特殊服务办公室的联系信息:

MVRTA特殊服务办公室地址:

85 Railroad Avenue

Haverhill, MA 01835

电话: (978) 469-6878, 选择3 或

免费电话: (877) 308-7267

传真: (978) 521-5956

电子邮件:

specialservices@mvrta.com

访客信息:

如果访客居住在MVRTA服务区域外并声称自己符合ADA资格，可以使用30天的ADA的EZ Trans服务。访客将收到访客许可证和ADA手册。

所有乘客仍需要在MVRTA区域内上车/下车。