



Merrimack Valley Regional Transit Authority

85 Railroad Avenue
Haverhill, MA 01835

Thông Tin Tuyến Xe Bus Cố Định

Các Cộng Đồng Chúng Tôi Phục Vụ

Hệ thống xe bus tuyến cố định của MVRTA hoạt động trong các cộng đồng Merrimack Valley là Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimack, Methuen, Newburyport, North Andover và Salisbury.

MVRTA còn cung cấp dịch vụ cho Trung Tâm Vận Tải Công Cộng Lowell để kết nối với Cơ Quan Quản Lý Vận Tải Khu Vực Lowell.

Thông Tin về Giá Vé

Thông tin sau đây nêu chi tiết hệ thống xe bus tuyến cố định của MVRTA. Giá lộ phí đầy đủ là \$1.25 và một mức giá lộ phí phân nửa là .60¢ dành cho các Công Dân Cao Niên (60 tuổi trở lên) và cho các cá nhân bị Khuyết Tật Vận Chuyển. Việc chuyển tiếp sang các xe bus tuyến cố định MVRTA khác được cung cấp miễn phí nếu yêu cầu khi lên một xe bus tuyến cố định MVRTA.

Một thẻ Medicare hợp lệ có thể được dùng làm bằng chứng về tuổi và/hoặc tình trạng khuyết tật để đủ tiêu chuẩn cho nửa giá lộ phí.

Khả Năng Tiếp Cận:

Chính sách của MVRTA đối với việc quản lý yêu cầu ADA DOT về việc vận chuyển bất cứ xe lăn nào không vượt quá tải trọng của xe và trang thiết bị của xe (thang nâng/dốc) là: Tài xế phải vận chuyển tất cả hành khách ngồi xe lăn có tổng trọng lượng và kích thước không vượt quá khả năng của xe và trang thiết bị của xe. Nếu có thắc mắc nào về việc một hành khách có đáp ứng được yêu cầu tải trọng hay không, hãy liên hệ ngay người điều phối để họ làm việc với bên bảo trì. Xin lưu ý rằng nếu hành khách cộng với xe lăn/xi cút sơ vượt quá khả năng của thang nâng, chúng tôi có thể không sắp xếp được chuyến đi cho quý vị.

Thông Tin Lịch Trình & Tuyến Xe Bus Cố Định:
(978) 469-6878 – WWW.MVRTA.COM

FREE

Cơ Quan Quản Lý
Vận Chuyển Khu Vực
Merrimack Valley

EZ Trans

Sổ Tay Khách Hàng không phải ADA

Có hiệu lực từ 1 tháng 6 năm 2016



ĐT: 978-469-6878 tùy chọn #3

WWW.MVRTA.COM

Tổng Quan Dịch Vụ Không ADA:

Đây là một dịch vụ đi xe chung dạng “curb to curb” được cung cấp tại các cộng đồng nhận dịch vụ xe bus tuyến cố định của MVRTA.

Hệ thống tuyến xe bus cố định MVRTA hoạt động tại Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimack, Methuen, Newburyport, North Andover và Salisbury. (Xem mặt sau để biết thêm thông tin.)

EZ Trans được cung cấp cho những người từ 60 tuổi trở lên. Để biết thêm thông tin về hệ thống xe bus tuyến cố định, xin xem mặt sau của tờ gấp này. Tất cả những người tham gia đều phải được chứng nhận qua Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA.

Dịch vụ được cung cấp với các xe trang bị thang nâng MVRTA và đôi khi được bổ sung với các xe khác có thể là xe thùng hoặc sedan. Dịch vụ này nhằm mục đích đảm đương một cách an toàn và hữu hiệu càng nhiều hành khách mỗi chuyến càng tốt.

Sổ tay khách hàng này sẽ nêu chi tiết các chính sách mà sẽ giúp quý vị và những khách hàng EZ Trans khác nhận được dịch vụ tốt nhất có thể. Hãy làm theo các chính sách này để tránh gián đoạn dịch vụ đối với quý vị và các khách hàng EZ Trans khác.

Cách Lên Lịch một Chuyến Đi:

- Quý vị có thể gọi Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA để đặt trước một chuyến đi ở số (978) 469-6878 (tùy chọn 3) hoặc miễn phí tại (877) 308-7267 Thứ Hai - Thứ Sáu 8:00 giờ sáng - 4:30 chiều.
- Các chuyến có thể được đặt trước 2 tuần, nhưng không trễ hơn 2 ngày trước (trừ ngày nghỉ lễ).
- Khi đặt trước một chuyến, phải có ít nhất 1 giờ giữa giờ hẹn được quý vị yêu cầu và lần đón kế tiếp.
- Khi đặt trước chuyến đi, nhớ nêu rõ quý vị muốn được đón và thả xuống từ lối vào nào của tòa nhà.
- Khi đặt chuyến đi, người phụ trách đặt sẽ cho quý vị một khung thời gian là 30 phút trong đó xe thùng sẽ đến nơi. Nếu quý vị được bố trí chờ, nghĩa là quý vị sẽ có một chuyến đi, nhưng cần gọi lại trong khoảng 4:30 và 5:00 vào đêm trước, hoặc trước chuyến đi đã lên lịch của quý vị vào ngày của chuyến đi.
- Hãy sẵn sàng lên xe khi xe tới nơi. Tài xế sẽ chờ không quá 5 phút. Nếu quý vị chưa sẵn sàng mà tài xế đã đi, thì tình trạng chuyến của quý vị sẽ được ghi là không có mặt (No-Show).
- Quý vị sẽ không thể lên lịch lại một chuyến khác cho cùng ngày nếu lỡ một chuyến.
- Nếu xe MVRTA không đến trong phạm vi khung thời gian 30 phút, hãy gọi Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA để kiểm tra tình trạng chuyến của quý vị.
- Hủy chuyến phải được thực hiện ít nhất 1 giờ trước chuyến đã lên lịch.
- Không thể thực hiện chuyến đi cùng ngày hoặc thay đổi.
- Mỗi khách hàng được phép mang theo 2 túi trong khi đi.

Sự Sẵn Có Của Dịch Vụ:

Giờ Phục Vụ Không Phải ADA

Thứ Hai - Thứ Sáu 8:00 giờ sáng - 5:00 chiều

Dịch vụ không có vào những ngày lễ sau:

Ngày Đầu Năm Mới, ngày Martin Luther King, Ngày Tổng Thống, Ngày Ái Quốc, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Độc Lập, Ngày Lao Động, Ngày Columbus, Ngày Cựu Chiến Binh, Ngày Lễ Tạ Ơn, và Ngày Giáng Sinh.

Chi Phí:

Giá Lộ Phí Không Phải ADA là như sau:

	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	5.00	3.00	5.00
Lawrence	5.00	3.00	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	3.00	9.00	9.00	5.00	9.00
Andover	5.00	3.00	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	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	3.00
Newburyport	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00
Merrimac	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00
Salisbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00

Các tập vé giảm giá để đi trong 1 vùng có thể được mua bằng cách liên hệ Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA.

• Tập 10 chuyến \$20 • Tập 20 chuyến\$40

Tất cả lộ phí đều phải được trả cho tài xế vào lúc đi. Nên trả mức lộ phí chính xác.

Các vùng là như sau:

Vùng 1: Andover, Lawrence, Methuen,

North Andover

Vùng 2: Haverhill, Merrimac

Vùng 3: Amesbury, Newburyport và Salisbury

Quy Tắc Phục Vụ:

- Tất cả hành khách đều buộc phải thắt dây an toàn.
- Tất cả ghế lán và hành khách đều phải được buộc chặt mọi lúc. Hành khách nào không thắt chặt đúng cách sẽ không được vận chuyển.
- Loại xe mà quý vị ngồi sẽ phụ thuộc vào sự sẵn có.

- Những cá nhân nào dùng một thiết bị ba bánh (Ghế Amigo) hoặc ghế lán phi tiêu chuẩn nào mà không thể được buộc chặt được thì nên, nhưng không bắt buộc, chuyển sang một chỗ ngồi của xe.
- Hành vi thiếu an toàn hoặc phá hoại tài sản MVRTA sẽ không được dung thứ. Nếu hành vi như vậy xảy ra, hành khách có thể bị buộc phải rời khỏi xe ngay tức thì.
- Tài xế sẽ không chịu trách nhiệm trong bất cứ trường hợp nào về các hành động của một hành khách trước, trong, hoặc sau chuyến đi của họ.
- Hành khách không nên ngồi một mình trên một xe MVRTA nếu họ không thể bị bỏ mặc mà không ai trông coi.
- Không cho phép ăn, uống, hút thuốc, hoặc mở nhạc ồn trên xe.
- Không được phép cho tiền tip.

Gián Đoạn Dịch Vụ:

Sau đây là vài điều cần nhớ mà sẽ giúp bảo đảm phục vụ hữu hiệu.

Không Có Mặt:

Sự gián đoạn này xảy ra khi xe MVRTA đến tại địa điểm đã định trong phạm vi khung thời gian 30 phút và hành khách không sẵn sàng hoặc không đi chuyến đã lên lịch.

Hủy Trẻ:

Sự gián đoạn này xảy ra khi một hành khách không thông báo cho Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA về một sự hủy bỏ ít nhất 1 giờ trước giờ đón đã định.

Phạt vì Gián Đoạn:

Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA đã thiết lập quy trình hành chánh dưới đây để đình chỉ, trong thời gian hợp lý, việc cung cấp dịch vụ chuyên chở người bỏ sung đối với các cá nhân không phải ADA có thói quen hoặc bỏ lỡ nhiều lần các chuyến đã lên lịch. Lịch sử đi xe của từng cá nhân sẽ được thẩm định để xem coi có thói quen hoặc bỏ lỡ chuyến đi nhiều lần theo lịch hay không. Không Có Mặt\Hủy Bỏ Trẻ được xem là quá mức khi một hành khách đặt chỗ trước 7 chuyến trở lên trong bất kỳ tháng nào và không có mặt và/hoặc hủy bỏ trẻ từ 20 phần trăm trở lên các chuyến đã lên lịch này. Vào bất cứ lúc nào, khách hàng cũng không được phép vắng mặt\hủy bỏ trẻ quá 7 lần trong vòng một tháng mà không gây vi phạm.

Đây sẽ được coi là thói quen hoặc bỏ lỡ nhiều lần các chuyến và hành khách sẽ được gửi thư thông báo cho biết rằng họ đã vi phạm Chính Sách Không Có Mặt\Hủy Bỏ Trẻ và phải bị đình chỉ.

*Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA có quyền áp đặt đình chỉ dịch vụ vì bất cứ sự gián đoạn nào mà họ coi là không phù hợp lên đến và bao gồm việc đình chỉ vô thời hạn cho gián đoạn lần đầu.

Cách ngăn cho khỏi bị gián đoạn dịch vụ:

Hãy sẵn sàng lên xe khi xe tới nơi. Tài xế sẽ chờ không quá 5 phút khi họ đến nơi. Nếu quý vị chưa sẵn sàng mà tài xế đã đi, thì chuyến của quý vị sẽ được ghi là không có mặt (No-Show). Hủy chuyến phải được thực hiện ít nhất 1 giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón rước. Nếu chuyến của quý vị bị hủy bỏ dưới một giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón rước, chuyến sẽ được đánh dấu là hủy bỏ trẻ.

Sửa Đổi Hợp Lý:

MVRTA chuyên cung cấp sự tiếp cận bình đẳng các dịch vụ của mình cho người khuyết tật cũng như bất cứ ai (cả tạm thời hoặc qua một thời gian dài) có thể đòi hỏi sửa đổi đối với chính sách, cách thức, và thủ tục của MVRTA. Bất cứ cá nhân nào bị khuyết tật yêu cầu sắp xếp sửa đổi hợp lý cho một thời gian dài đều phải điền biểu mẫu có trên trang web MVRTA hoặc bằng cách gọi (978) 469-6878 để yêu cầu một biểu mẫu. Một quyết định sẽ được thực hiện trong vòng 3 ngày làm việc từ ngày yêu cầu.

*Trong trường hợp không khả thi để yêu cầu trước, nó cũng có thể được thực hiện với người đặt trước (khi đặt trước chuyến đi của quý vị) hoặc trực tiếp với tài xế (vào cùng ngày). Người phụ trách đặt trước, tài xế, và người điều phối sau đó sẽ quyết định xem sự sửa đổi có thể được thu xếp hay không.

Khiếu Nại Hình Phạt:

Nếu quý vị không đồng ý với bất cứ hình phạt nào được áp đặt, quý vị phải thông báo cho Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA trong vòng 14 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thư thông báo. Kháng cáo của quý vị sẽ được xem xét và một quyết định cuối cùng sẽ được thực hiện. Cho đến khi quý vị được thông báo về những phát hiện, quý vị sẽ nhận các dịch vụ EZ Trans trong khi chờ kết quả duyệt xét.

Phàn nàn:

Phàn nàn: Có thể phàn nàn qua một số phương pháp: Trang mạng MVRTA, gọi số chính của MVRTA và nói chuyện với tiếp tân hoặc gọi Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt. Mọi lời phàn nàn được trao cho bên có trách nhiệm và người phàn nàn được gọi trong vòng 24 giờ sau khi nhận nó để thông báo cho cá nhân rằng lời phàn nàn đã được nhận và đang được duyệt xét. Khi đã giải quyết, người phàn nàn sẽ nhận một câu trả lời từ trưởng bộ phận trong vòng ba (3) ngày làm việc dưới hình thức gọi điện thoại, gửi email, hoặc thư thông báo cho họ biết kết quả. Mọi lời phàn nàn ADA đều được duyệt xét bởi Điều Phối Viên ADA để bảo đảm giải quyết đúng thủ tục cho các lời phàn nàn ADA.

Sau đây là thông tin liên hệ cho Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt MVRTA:

MVRTA Office of Special Services

85 Railroad Avenue

Haverhill, MA 01835

ĐT (978) 469-6878 tùy chọn 3 hoặc

số miễn phí tại (877) 308-7267

Fax (978) 521-5956

Email: specialservices@mvrta.com