



Merrimack Valley Regional Transit Authority

85 Railroad Avenue  
Haverhill, MA 01835

### Thông Tin về Tuyến Xe Buýt Cố Định:

#### Các Cộng Đồng Chúng Tôi Phục Vụ

Hệ thống xe buýt tuyến cố định của MVRTA hoạt động tại các cộng đồng thuộc Merrimack Valley bao gồm Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimac, Methuen, Newburyport, North Andover và Salisbury.

MVRTA cũng cung cấp dịch vụ cho Trung Tâm Vận Chuyển Lowell (Lowell Transit Center) để kết nối với Cơ Quan Quản Lý Vận Chuyển Khu Vực Lowell (Lowell Regional Transit Authority).

#### Thông Tin về Giá Vé

Sau đây là thông tin chi tiết về hệ thống xe buýt tuyến cố định của MVRTA. Giá vé đầy đủ là \$1,25 và giá nửa vé là 0,60 xu dành cho các Công Dân Cao Tuổi (tuổi từ 60 trở lên) và cho các cá nhân Khuyết Tật tham gia Giao Thông.

Vé chuyển xe đến các xe buýt tuyến cố định khác của MVRTA được cung cấp miễn phí nếu được yêu cầu khi đi tuyến buýt cố định của MVRTA.

#### Khả Năng Tiếp Cận:

Chính sách của MVRTA về việc quản lý yêu cầu của Bộ Giao Thông (DOT) theo Đạo Luật về Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (ADA) để vận chuyển bất kỳ xe lăn nào không vượt quá sức chứa của phương tiện và trang thiết bị của nó (hệ thống nâng/cấu dẫn xe lên) đó là: Tài xế phải vận chuyển tất cả các hành khách ngồi trên xe lăn có trọng lượng kết hợp với kích thước không vượt quá sức chứa của phương tiện và trang thiết bị của nó. Xin lưu ý rằng nếu khách hàng kết hợp với xe lăn/xe ba bánh cho người khuyết tật vượt quá sức chứa của hệ thống nâng; chúng tôi có thể không đủ khả năng phục vụ quý vị.

\* Tất cả các lịch trình, tờ thông tin và đơn đăng ký đều có sẵn ở dạng chữ nổi Braille, âm thanh và bản in khổ lớn.

Thông Tin về Lịch Trình và  
Tuyến Đường Xe Buýt Cố Định  
(978) 469-6878  
WWW.MVRTA.COM

Cơ Quan Quản Lý  
Vận Chuyển Khu Vực  
Merrimack Valley



EZ  
Trans

Sổ Tay  
Hướng Dẫn  
Hành Khách  
thuộc ADA

Có hiệu lực ngày 21 tháng Bảy, 2016



ĐT: (978) 469-6878 tùy chọn 3

WWW.MVRTA.COM

### Tổng Quan về Dịch Vụ thuộc ADA:

Dịch vụ này bổ sung cho dịch vụ tuyến xe buýt cố định của Cơ Quan Quản Lý Vận Chuyển Khu Vực Merrimack Valley (Merrimack Valley Regional Transit Authority, MVRTA) và đây là dịch vụ đi chung xe từ điểm đầu đến điểm cuối (dịch vụ đưa đón tận nhà có sẵn theo yêu cầu.)

Dịch vụ này được cung cấp cho những người có tình trạng khuyết tật thỏa mãn định nghĩa về tính đủ điều kiện được quy định theo Đạo Luật về Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (ADA). Định nghĩa này liên quan đến sự suy giảm về thể chất hoặc nhận thức làm cản trở việc sử dụng hệ thống xe buýt tuyến cố định của MVRTA. Để biết thêm thông tin về hệ thống xe buýt tuyến cố định, vui lòng xem bảng ở mặt sau của tờ thông tin này. Tất cả những người tham gia phải được chứng nhận thông qua Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA.

Dịch vụ này chỉ có sẵn trong hành lang ¾ dặm mỗi bên của tuyến xe buýt cố định MVRTA. Hệ thống tuyến xe buýt cố định MVRTA hoạt động ở Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimac, Methuen, Newburyport, North Andover và Salisbury.

Dịch vụ được cung cấp với các xe được trang bị hệ thống nâng của MVRTA và đôi khi được bổ sung bằng các xe khác có thể là xe tải nhỏ hoặc xe mui kín. Dịch vụ này được thiết kế để chứa nhiều hành khách nhất có thể cho mỗi chuyến đi an toàn và hiệu quả.

Sổ tay hướng dẫn khách hàng này sẽ cung cấp thông tin chi tiết về các chính sách để giúp quý vị và những khách hàng khác của EZ Trans nhận được dịch vụ tốt nhất có thể. Vui lòng tuân theo các chính sách này để tránh bất kỳ tình trạng gián đoạn dịch vụ nào cho quý vị và các khách hàng khác của EZ Trans.

### Cách Đặt Lịch Chuyến Đi:

- Quý vị có thể gọi đến Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA để đặt chuyến đi theo số (978) 469-6878 (tùy chọn 3) hoặc gọi số miễn phí (877) 308-7267 Thứ Hai-Thứ Sáu từ 8:00 Sáng-5:00 Chiều. Nếu quý vị muốn xếp lịch cho chuyến đi trong khung giờ này vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, hoặc ngày lễ, hãy để lại tin nhắn và một điều phối viên sẽ xếp lịch và xác nhận chuyến đi với quý vị vào ngày làm việc tiếp theo.
- Tất cả các chuyến đi thuộc ADA phải có điểm đón và điểm trả trong khoảng ¾ dặm của một tuyến xe buýt cố định MVRTA. Nếu chuyến đi vượt ngoài hành lang ¾ dặm, thì chuyến đi đó trở thành một chuyến đi không thuộc ADA và tuân theo các chính sách và giá vé thích hợp.
- Quý vị có thể đặt chuyến đi trước tối đa (2) tuần, nhưng chậm nhất là trước (1) ngày.
- Khi đặt chuyến đi, thời gian hẹn theo yêu cầu và thời gian đón lần tiếp theo của quý vị phải cách nhau tối thiểu 1 giờ.
- Khi đặt chuyến đi của quý vị, vui lòng cho biết cụ thể quý vị muốn được đưa và đón tại lối vào nào của tòa nhà.
- Khi đặt chuyến đi của quý vị, nhân viên đăng ký sẽ cho quý vị biết khung thời gian 30 phút khi xe tải đến. Nếu quý vị được xếp ở danh sách chờ, điều đó có nghĩa quý vị sẽ có chuyến đi, nhưng được yêu cầu gọi lại trong khoảng thời gian từ 4:30 chiều đến 5:00 chiều hôm trước, hoặc ngày diễn ra chuyến đi được lên lịch của quý vị. Nếu quý vị muốn biết khoảng thời gian chờ.
- Vui lòng sẵn sàng lên xe khi xe đến. Tài xế sẽ không đợi quá 5 phút.
- Quý vị sẽ không thể đặt lịch lại chuyến đi khác trong cùng ngày nếu quý vị bỏ lỡ chuyến.
- Nếu xe MVRTA không đến trong khung thời gian 30 phút, vui lòng gọi đến Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA để kiểm tra tình trạng chuyến đi của quý vị.
- Thông báo hủy chuyến đi phải được thực hiện tối thiểu 1 giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón quý vị.
- Không thể thực hiện đặt chuyến đi hoặc thay đổi việc đặt chuyến đi trong ngày có chuyến đi.
- Không giới hạn hành lý mỗi khách hàng được phép mang theo trong một chuyến đi. Vui lòng lưu ý là tài xế không thể giúp quý vị chuyển hành lý.

## Tính Sẵn Có của Dịch Vụ:

### Giờ Hoạt Động của Dịch Vụ ADA

Thứ Hai-Thứ Sáu	4:45sáng-8:00tối
Thứ Bảy	7:00sáng-7:45tối
Chủ Nhật	8:00sáng-7:05tối

Xe buýt sẽ chạy theo lịch Thứ Bảy vào Ngày Martin Luther King, Ngày Tổng Thống, Ngày Yêu Nước và Ngày Cựu Chiến Binh.

## Chi Phí:

### ADA

Vé đi một chiều ¾ dặm trên một tuyến xe buýt của MVRTA là \$2,00

Tất cả các chuyến đi khác được coi là Không thuộc ADA và tuân theo giá vé được áp dụng.

Có thể mua các tập vé bằng cách liên lạc với Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA.

• Tập 10 Lượt Đi .....\$20 • Tập 20 Lượt Đi .....\$40

Phải thanh toán tất cả các giá vé cho tài xế tại thời điểm đi. Khuyến khích thanh toán tiền vé chính xác.

### Không Thuộc ADA

Mức Lô Phí Không Thuộc 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	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	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00
Newburyport	5.00	9.00	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	5.00
Salisbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00	3.00

Thông tin về các khu vực như sau:

Khu vực 1: Andover, Lawrence, Methuen, North Andover

Khu vực 2: Haverhill, Merrimac

Khu vực 3: Amesbury, Newburyport, Salisbury

### PCA/Bạn Đồng Hành

Khi đặt chuyến đi, vui lòng thông báo cho nhân viên đăng ký nếu quý vị sẽ đi cùng một Chăm Sóc Viên Cá Nhân (PCA) hoặc bạn đồng hành.

- Giá vé cho PCA là miễn phí theo quy định của ADA.
- Bạn đồng hành có cùng giá vé như khách hàng EZ Trans đã đăng ký.
- Thú nuôi phục vụ được phép đi trên tất cả các phương tiện của MVRTA.

## Quy Định về Dịch Vụ:

• Tất cả hành khách phải thắt dây an toàn.

• Tất cả hành khách phải luôn được thắt dây an toàn đúng cách. Hành khách không được thắt dây an toàn đúng cách sẽ không được vận chuyển.

• Các cá nhân sử dụng thiết bị ba bánh (Ghế Amigo) hoặc bất kỳ thiết bị di động nào khác mà không thể được thắt dây an toàn, được khuyến khích, nhưng không bắt buộc chuyển sang chỗ ngồi trên xe, nếu họ có thể.

• Hành vi không an toàn hoặc phá hoại tài sản của MVRTA sẽ không được dung thứ. Nếu hành vi đó xảy ra, hành khách có thể phải xuống xe ngay lập tức.

• Trong mọi trường hợp, tài xế không phải chịu trách nhiệm về bất kỳ hành động nào do khách hàng gây ra trước, trong, hoặc sau chuyến đi của họ.

• Khách hàng không nên đi một mình trong xe MVRTA nếu họ không thể bị bỏ mặc mà không ai coi sóc.

• Không được phép ăn, uống, hút thuốc, hoặc mở nhạc lớn trên xe.

• Không được phép đưa tiền tip.

## Gián Đoạn Dịch Vụ:

Sau đây là một số điểm cần lưu ý sẽ giúp đảm bảo dịch vụ hiệu quả.

### Bỏ Chuyến:

Gián đoạn này xảy ra khi xe MVRTA đến địa điểm đã định trong khung thời gian 30 phút và khách hàng chưa sẵn sàng hoặc không thực hiện chuyến đi theo lịch.

### Hủy Trễ:

Gián đoạn này xảy ra khi hành khách không thông báo cho Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA về việc hủy tối thiểu 1 giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón theo lịch.

## Các Hình Phạt đối với việc Gây Gián Đoạn Dịch Vụ:

Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA đã thiết lập thủ tục hành chính được nêu bên dưới để đình chỉ, trong thời gian hợp lý, việc cung cấp dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật bổ sung cho các cá nhân đủ điều kiện theo ADA nếu thường xuyên bỏ các chuyến đi theo lịch. Lịch sử chuyến đi của mỗi cá nhân sẽ được đánh giá để xem liệu họ có thường xuyên bỏ chuyến đi theo lịch hay không. Tình trạng Bỏ Chuyến\Hủy Trễ Quá Mức Quy Định được xem là

quá mức quy định khi khách hàng đặt từ 7 chuyến đi trở lên trong bất kỳ tháng nào và bỏ chuyến/hoặc hủy trễ từ 20 phần trăm trở lên các chuyến đi theo lịch đó. Tình trạng bỏ chuyến/hủy trễ của khách hàng vượt quá 7 chuyến đi trong vòng một tháng luôn là vi phạm quy định. Điều này sẽ được xem là thường xuyên bỏ chuyến và khách hàng sẽ được gửi thông báo bằng văn bản rằng họ đã vi phạm chính sách Bỏ Chuyến\Hủy Trễ và bị đình chỉ dịch vụ.

\*Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA có quyền áp dụng các hình thức đình chỉ dịch vụ tùy theo quyết định của mình với bất kỳ gián đoạn nào được xem là không thích hợp tối đa và bao gồm cả đình chỉ vô thời hạn đối với lần gây gián đoạn đầu tiên.

## Cách tránh gián đoạn dịch vụ:

Hãy sẵn sàng lên xe khi xe đến. Tài xế sẽ không chờ quá 5 phút sau khi xe đến. Nếu quý vị chưa sẵn sàng và tài xế rời đi, chuyến đi của quý vị sẽ được ghi lại là Bỏ Chuyến. Việc hủy chuyến đi phải được thực hiện tối thiểu 1 giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón quý vị. Nếu chuyến đi của quý vị bị hủy trong vòng dưới 1 giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón quý vị, chuyến đi sẽ được đánh dấu là hủy trễ.

## Kháng Cáo về các Hình Phạt:

Nếu quý vị không đồng ý với bất kỳ hình phạt nào được áp dụng, quý vị phải thông báo cho Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA trong vòng 14 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo bằng văn bản. Kháng cáo của quý vị sẽ được xem xét và quyết định cuối cùng sẽ được đưa ra. Cho đến khi quý vị được thông báo về kết quả, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ EZ Trans trong khi chờ các kết quả đánh giá.

## Các Sửa Đổi Hợp Lý:

MVRTA luôn mong muốn cung cấp quyền tiếp cận bình đẳng tới các dịch vụ của mình cho người khuyết tật cũng như bất kỳ cá nhân nào (dù tình trạng hay trong thời gian dài) có thể yêu cầu các sửa đổi trong chính sách, các thực hành và thủ tục của MVRTA. Bất kỳ cá nhân khuyết tật nào yêu cầu các điều chỉnh sửa đổi hợp lý trong một thời gian dài cần hoàn thành mẫu đơn được liệt kê trên trang web của MVRTA hoặc gọi số (978) 469-6878 để yêu cầu mẫu đơn. Quyết định sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu.

\*Trong trường hợp không thể đưa ra yêu cầu trước, quý vị cũng có thể đưa ra yêu cầu với nhân viên đăng ký (khi đặt chỗ chuyến đi của quý vị) hoặc trực tiếp với người lái xe (vào cùng ngày). Nhân viên đăng ký, tài xế, và người điều phối khi đó sẽ đưa ra quyết định xem có thể thực hiện sửa đổi hay không.

## Ý Kiến/Khiếu Nại:

Có thể tiến hành khiếu nại thông qua một số phương thức: trang web MVRTA, gọi đến số điện thoại chính của MVRTA và trao đổi với nhân viên lễ tân hoặc gọi đến Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt. Tất cả các khiếu nại được chuyển tới cho bên chịu trách nhiệm và người khiếu nại được triệu tập trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại để thông báo cho cá nhân đó rằng khiếu nại đã được nhận và đang được xem xét. Sau khi đã giải quyết, người khiếu nại sẽ nhận được trả lời từ trưởng phòng trong vòng ba (3) ngày bằng hình thức gọi điện thoại, gửi email, hoặc thư thông báo cho người khiếu nại về kết quả. Tất cả các khiếu nại theo ADA được Điều Phối Viên ADA xem xét để đảm bảo các khiếu nại theo ADA được xử lý theo quy trình thích hợp.

Sau đây là thông tin liên lạc của Văn Phòng Dịch Vụ Đặc Biệt của MVRTA:

**MVRTA Office of Special Services**  
85 Railroad Avenue  
Haverhill, MA 01835

**ĐT: (978) 469-6878 tùy chọn 3 hoặc**  
**Số Điện Thoại Miễn Phí: (877) 308-7267**  
**Fax: (978) 521-5956**

**Email: [specialservices@mvrt.com](mailto:specialservices@mvrt.com)**

## Thông Tin dành cho Khách Tham Quan:

Nếu cá nhân sống bên ngoài khu vực dịch vụ của MVRTA và tuyên bố rằng họ đủ điều kiện theo ADA, họ có thể sử dụng dịch vụ EZ Trans theo ADA trong 30 ngày. Họ sẽ nhận được một lá thư chấp nhận dành cho khách tham quan và một tập thông tin ADA.

Việc đón/trả tất cả các hành khách vẫn phải diễn ra trong khu vực MVRTA.