

第六法案信息

CHINESE

# 維護 您的權利



Massachusetts Bay Transportation Authority

## 第六法案是什麼？

1964年聯邦立法的民權法案第六法案聲明：聯邦經濟援助專案和服務不得歧視和拒絕基於不同種族、膚色或國籍的人士獲得福利。為了確保MBTA（麻省灣區交通局）顧客不受歧視，我們貫徹所有顧客平等乘坐和享受同等服務的政策。

## 第六法案對您意味著什麼？

第六法案要求MBTA（麻省灣區交通局）這樣的公共交通系統必須向所有乘客提供公平而同等的服務，無論乘客的種族、膚色或國籍。第六法案也要求MBTA（麻省灣區交通局）為英語不流利的顧客減少語言障礙，以免顧客獲得重要服務時受到影響。

除了第六法案的法規，其他法律也對基於性別、宗教、年齡、殘障、性傾向和其他受保護的隱私的人士提供類似保護。

MBTA（麻省灣區交通局）執行零容忍政策，以防止任何形式的非法歧視行為。

## 我們向英語不流利的乘客提供哪些服務？

根據第六法案，英語不流利的顧客有權獲得協助以得知MBTA（麻省灣區交通局）的重要資訊。在顧客要求的情況下，我們提供包括西班牙語、中文、義大利語、海地克里奧爾語、和維德角克里奧爾語在內的幾個語言版本資料。

此外：

- 我們的新型自動車票系統提供英語、西班牙語和中文版本的語音和影像提示。
- 我們的客戶服務人員和中心監管人員可以為英語不流利顧客提供協助；並且
- 在必要時或者在顧客要求的情況下，我們可以提供翻譯服務。

## 如果要投訴，您應該怎麼做？

我們歡迎並考慮任何旨在提高服務品質的意見和建議。

您可以：

- 通過[www.mbta.com](http://www.mbta.com)向客戶溝通部提交您的意見、建議或投訴；或者
- 給MBTA（麻省灣區交通局）的客戶溝通部寫信，位址為：Ten Park Plaza, Room 5610, Boston, MA 02116；或者

- 致電MBTA（麻省灣區交通局）客戶溝通部，電話號碼為：(617) 222-3200。
- 要瞭解詳細資訊或者本檔的其他格式，請致電(617) 222-3200，聾啞線為(617) 222-5416，或者訪問網站[www.mbta.com](http://www.mbta.com)。

提交投訴時，請包括您的聯繫資訊和事件的詳情，例如發生的事件、地點和時間及目擊者的姓名、地址、電話號碼和郵件地址。

## 我們歡迎您的回饋！

MBTA（麻省灣區交通局）致力於向我們所服務的所有社區提供安全、高效和優質的交通服務。如果您對我們如何改善無歧視承諾有任何意見或建議，我們很願意傾聽。

2010年12月