

COMPLAINT PROCEDURES

投訴程序

How to file a Title VI Complaint

如果提出第六條 (Title VI) 投訴：

乘客必須在最後指控歧視的一百八十 (180) 天內提出簽名的起訴書。起訴書應包括下列資訊：您的姓名、地址、聯繫方式 (例如，電話號碼，電子郵件地址等)。您認為您被歧視的方式、時間和原因，包括地點以及任何證人的姓名和聯繫資訊。書面投訴可以寄到 Metrolink 的下列地址：

Customer Service
Metrolink
P.O. Box 531776
Los Angeles, CA 90053-1776

投訴人也可以利用下列方式提交投訴書：

通過 Metrolink 的網站上的電子郵件：<http://www.metrolinktrains.com>

通過電話：
Metrolink 客戶服務
(800) 371-L1NK(5465) (免費電話)

服務聽力及 (或) 言語殘障人士的 TTY：(800) 698-4 TDD

如果投訴人無法書寫投訴書，客戶服務部門可以協助書寫。

投訴書提交給 Metrolink 之後會怎麼樣？

在 Metrolink 提供的服務或福利中所有基於種族、膚色、民族的指控歧視將記錄在客戶數據庫中，並且由客戶服務部門分配一個識別號碼。

Metrolink 客戶服務部門審查所有客戶的反饋和研究在服務或福利中基於種族、膚色或民族的指控起訴。客戶服務部門將向投訴人提供適當的協助，包括殘障人士，或者英語溝通能力有限的人士。

如果在評估或調查投訴中需要更多的資訊，一位Metrolink客戶服務代表將至少在15個工作日內書面聯繫投訴人。如果在某個日期之前沒有提供要求的資訊，則可能導致行政關閉投訴。

客戶服務部門的工作人員將對投訴進行調查，並且起草書面回覆，供客戶服務部門經理、Metrolink首席執行官和Metrolink總法律顧問審查。

我如何獲悉我的投訴結果？

Metrolink 將竭盡全力在收到投訴書的至少60個工作日內回覆第六條 (Title VI) 的投訴。

除了Metrolink的投訴程序，個人和組織也可以通過填寫聯邦運輸管理局民權辦公室第六條投訴表 ([點擊這裡](#)) 來提出投訴。投訴書應該簽名，包括聯繫資訊，並且應該寄到：

Federal Transit Administration Office of Civil Rights
Attention: Title VI Program Coordinator
East Bldg., 4th & 5th Floors
1200 New Jersey Ave SE
Washington, DC 20590

TITLE VI COMPLAINT FORM

第六條投訴表

投訴必須在最後指控起訴的日子的180天之內提出

第一部分：

姓名：

地址：

電話（住宅）：

電話（上班）：

電子郵件地址：

存取格式

要求： 大字 TDD 錄音帶 其他

第二部分：

您是否是代表自己提出這項投訴？ 是* 否

*如果您回答了‘是’，請去第三部分。

如果不是，請提供您代表其投訴的人的姓名和與您的關係：

請解釋您為何代表第三方提出投訴：

如果您是代表第三方提出投訴，請確認您已經 是 否

取得受害方的許可：

第三部分：

我認為我受到的歧視是基於（勾選所有適用項目）：

種族 膚色 民族

聯繫人：

頭銜：

電話號碼：

您可以附上您認為與您的投訴相關的任何書面材料或其他資訊。

要求在下面簽名和書寫日期：

簽名

日期

請將本表格提交客戶服務代表或者寄到：

Customer Service
Metrolink
P.O. Box 531776
Los Angeles, CA 90053-1776