

## **Metro 第六條款政策**

洛杉磯郡都會運輸局和大眾運輸服務公司（下文併稱為「Metro」）致力於確保任何人不會因其種族、膚色、國籍、性別、年齡或殘障而被拒絕參與或享受其福利。這是經修訂的 1964 年民權法案第六條款給予人們的保障。

對於 Metro 提供的運輸服務，任何個人或群體都不會因其種族、膚色或國籍，而在票價、路線、行程或品質上受到差別待遇。服務頻率、指派給各路線的 Metro 車輛的車齡和品質、洛杉磯郡現役 Metro 捷運站的品質以及路線地點將不會依據種族、膚色、國籍、性別、年齡或殘障來決定。

有關 Metro 在無差別待遇方面的義務，請致信以下地址以瞭解更多資訊：

METRO  
EEO Program Manager  
One Gateway Plaza  
Los Angeles CA 90012

任何人，如果認為自己個人或作為任何特定人群的一員，因其種族、膚色、國籍、性別、年齡或殘障而受到差別待遇，可以向 Metro 提交第六條款投訴。

投訴必須在發生所稱差別待遇之日的 180 天內提交。書面投訴可以寄至 Metro, One Gateway Plaza, EEO Program Manager, 99-13-4, Los Angeles, CA 90012，或在線上填寫投訴表（見下）並轉寄給 Metro 顧客關係部。

除在 Metro 處理第六條款投訴之外，投訴者還可將第六條款投訴提交至 Federal Transit Administration, Office of Civil Rights, Region IX, 201 Mission Street, Suite 1650, San Francisco, California 94105-1839。

### **我如何提交第六條款投訴？**

如果您認為自己受到了差別待遇，您可在所稱事件發生後的一百八十 (180) 天內提交一份已簽名的書面投訴。投訴中應包含以下資訊：

- 您的姓名、地址和聯絡方式（即電話號碼、電子郵件地址等）；
- 事件情況、時間和地點，以及您為何認為自己受到了差別待遇。這包括任何證人的位置、姓名和聯絡資訊。

您可使用以下地址向 Metro 顧客關係部提交書面投訴：

**Customer Relations**

Los Angeles County Metropolitan Transportation Authority  
1 Gateway Plaza  
Los Angeles, CA 90012

可列印表格：見下

電子郵件：[請按這裏](#)

**電話：**1.800.COMMUTE (免付費)

**聽障人士：**1.800.252.9040 (TDD)

投訴協助：如果投訴者不能親自撰寫投訴，Metro 顧客關係部將就此提供協助。

投訴者還可向外部實體提交第六條款投訴，例如 FTA、其他聯邦或州立機構，或是聯邦或州法院。不過，如果同時向 Metro 和外部實體提交了投訴，外部投訴將取代 Metro 投訴，而 Metro 的投訴程序將會中止，等待外部實體的裁決。

**Metro 將如何處理我的投訴？**

所有聲稱因種族、膚色、國籍、性別、年齡或殘障而在 Metro 提供的服務或福利中受到差別待遇的投訴，均會由 Metro 顧客關係部記錄於「Customer Comment Database Program Form Computer Screen」（顧客意見資料庫計劃表電腦畫面）中，並立即分配一個投訴編號。

Metro 顧客關係部將轉達第六條款投訴，並為投訴者（包括殘障人士或無法使用英語進行交流的人士）提供相應協助。

在需要其他資訊以評估或調查投訴的情況下，Metro 將在 15 個工作天之內以書面形式聯絡投訴者。如果投訴者沒有在特定日期之前提供所需資訊，可能會導致投訴結案。

Metro 將調查投訴並草擬一份書面回應，該回應會由 Metro 進行審核。如果適當，Metro 可能會將投訴結案。

在收到正式的第六條款投訴之後，Metro 將在十 (10) 個工作天之內調查該投訴。根據收到的所有資訊，Metro 將草擬一份書面回應，該回應會由 Metro 多元化和經濟機會部的副執行長 (DEO) 進行審核。

DEO 將決定在草擬了回應之後該投訴是否可以結案，或是否需要作出最終的書面回應。如果需要作出最終的書面回應，Metro 會將該回應傳送給投訴者，並就投訴者向外部實體提交投訴的權利進行知會。

如果適當，投訴者還將被告知他們在向聯邦和州當局就上述回應提出申訴方面享有哪些權利。在收到第六條款投訴之後，Metro 將盡力在六十 (60) 個工作天之內就此作出回應，除非如前文中所述，投訴被同時提交給 Metro 和一個外部實體。

### **我將如何得知結果？**

Metro 會將最終的書面回應傳送給投訴者，並就投訴者向外部實體提交投訴的權利進行知會。在收到第六條款投訴之後，Metro 將盡力在 60 個工作天之內就此作出回應。

除在 Metro 處理投訴之外，投訴者還可將第六條款投訴提交至：

**U.S. Department of Transportation**  
Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights, Region IX  
201 Mission Street, Suite 1650  
San Francisco, California 94105-1839。

### **誰可以提交投訴？**

任何人，如果認為自己個人或作為任何特定人群的一員，因種族、膚色、國籍、性別、年齡或殘障而受到差別待遇，可以向 Metro 提交第六條款投訴。

投訴必須在發生所稱差別待遇之日後 180 天內提交。書面投訴可以提交至：

**Metropolitan Transportation Authority**  
One Gateway Plaza  
Los Angeles, CA, 90012

或者，可以使用下面的表格提交投訴。

除在 Metro 處理第六條款投訴之外，投訴者還可將第六條款投訴提交至：

**U.S. Department of Transportation**  
Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights, Region IX  
201 Mission Street, Suite 1650  
San Francisco, California 94105-1839。

### **什麼是第六條款？**

按照 1964 年民權法案第六條款的規定，在接受聯邦財政援助的計劃和活動中，禁止存在因種族、膚色、國籍、性別、年齡或殘障而引起的差別待遇。

洛杉磯郡都會運輸局（「Metro」）致力於確保任何人不會因種族、膚色、國籍、性別、年齡或殘障而被拒絕參與或享受其福利。這是 1964 年民權法案第六條款給予人們的保障。根據第六條款，如果您認為自己受到了差別待遇，您可以提交投訴。





9. 您是否向任何其他聯邦、州立或當地機構，或者任何聯邦或州法院提交了此投訴？是：  
否：

如果回答「是」，請勾選適用的方塊：

聯邦機構	聯邦法院	州立機構
州法院	當地機構	

10. 對於接收投訴的機構/法院，請提供該處一名聯絡人的資訊。

姓名：

地址：

城市：                      州：                      郵遞區號：

電話號碼：

11. 請在下面簽名。您可以附上您認為與投訴相關的任何書面材料或其他資訊。

\_\_\_\_\_  
投訴者 簽名

\_\_\_\_\_  
日期