

COMPLAINT PROCEDURES

投诉程序

How to file a Title VI Complaint

如果提出第六条 (Title VI) 投诉：

乘客必须在最后指控歧视的一百八十 (180) 天内提出签名的起诉书。起诉书应包括下列信息：您的姓名、地址、联络方式 (例如，电话号码，电子邮件地址等)。您认为您被歧视的方式、时间和原因，包括地点以及任何证人的姓名和联络方式。书面投诉可以寄到 Metrolink 的下列地址：

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

投诉人也可以利用下列方式提交投诉书：

通过Metrolink的网站上的电子邮件：<http://www.metrolinktrains.com>

通过电话：
Metrolink客户服务
(800) 371-L1NK(5465) (免费电话)

服务听力及 (或) 言语残障人士的TTY：(800) 698-4 TDD

如果投诉人无法书写投诉书，客户服务部门可以协助书写。

投诉书提交给Metrolink之后怎么样？

在Metrolink提供的服务或福利中所有基于种族、肤色、民族的指控将记录在客户数据库中，并且有客户服务部门分配一个识别号码。

Metrolink客户服务部门审查所有客户的反馈和研究在服务或福利中基于种族、肤色或民族的指控起诉。客户服务部门将向投诉人提供适当的协助，包括残障人士，或者英语沟通能力有限的人士。

如果在评估或调查投诉中需要更多的信息，一位Metrolink客户服务代表将至少在15个工作日内书面联络投诉人。如果在某个日期之前没有提供要求的信息，则可能导致行政关闭投诉。

客户服务部门的工作人员将对投诉进行调查，并且起草书面回复，供客户服务部门经理、Metrolink首席执行官和Metrolink总法律顾问审查。

我如何获悉我的投诉结果？

Metrolink 将竭尽全力在收到投诉书的至少60个工作日内回复第六条 (Title VI) 的投诉。

除了Metrolink的投诉程序，个人和组织也可以通过填写联邦运输管理局民权办公室第六条投诉表 ([点击这里](#)) 来提出投诉。投诉书应该签名，包括联络资料，并且应该寄到：

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

第六条投诉表

投诉必须在最后指控起诉的日子的180天之內提出

第一部分：

姓名：

地址：

电话（住宅）：

电话（上班）：

电子邮件地址：

存取格式

要求： 大字 TDD 录音带 其他

第二部分：

您是否是代表自己提出这项投诉？ 是* 否

*如果您回答了‘是’，请去第三部分。

如果不是，请提供您代表其投诉的人的姓名和与您的关系：

请解释您为何代表第三方提出投诉：

如果您是黛比第三方提出投诉，请确认您已经 是 否

取得受害方的许可：

第三部分：

我认为我受到的歧视是基于（勾选所有适用项目）：

种族 肤色 民族

指控歧视的日期（月，日，年）：__/__/__

头衔：

电话号码：

您可以附上您认为与您的投诉相关的任何书面材料或其他资料。

要求在下面签名和书写日期：

签名

日期

请将本表格提交客户服务代表或者寄到：

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