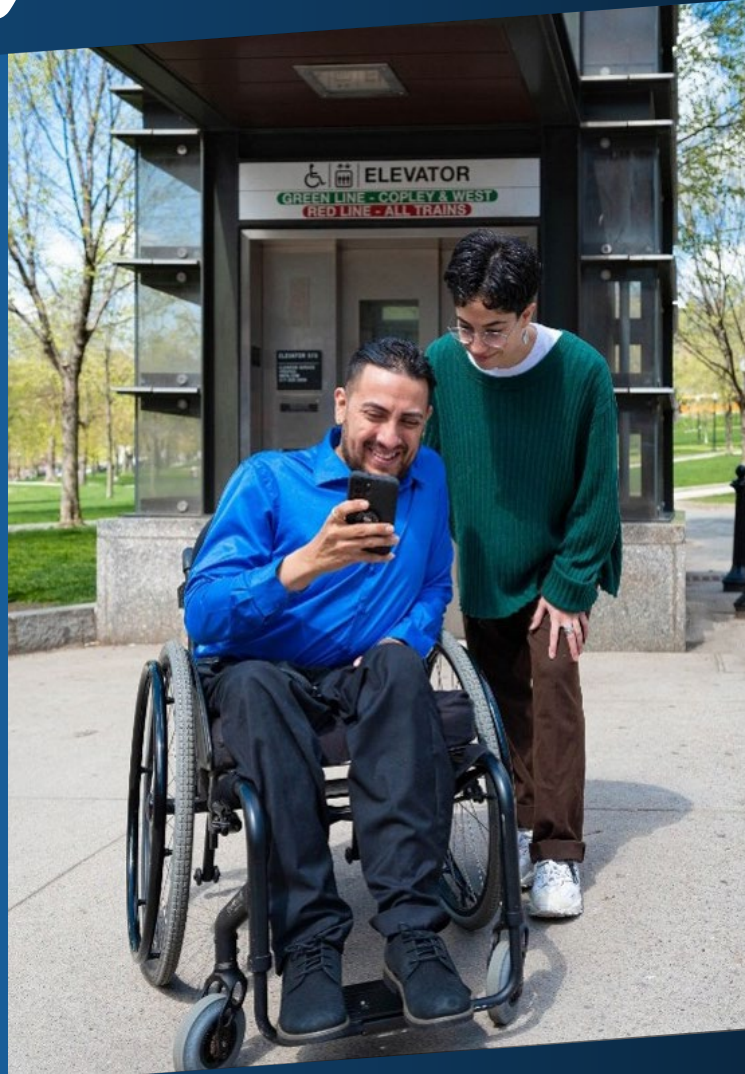


Khả Năng Tiếp Cận Khi Di Chuyển



Hướng Dẫn về Đi Lại
Có Hỗ Trợ Tiếp Cận trên
MBTA dành cho Quý Vị

 Massachusetts Bay
Transportation Authority

massDOT
Massachusetts Department of Transportation



Mục Lục

Kính gửi Hành Khách MBTA,	4
MBTA và Các Nhà Vận Động Vì Quyền Lợi của Người Khuyết Tật Cùng Nhau Thúc Đẩy Khả Năng Tiếp Cận.....	6
Chung Tay Cùng RTAG để Giúp Thúc Đẩy Sự Thay Đổi tại MBTA.....	8
Các Chính Sách Thân Thiện với Hành Khách Được Áp Dụng Ở Mọi Nơi	10
Đi Lại Tiết Kiệm Hơn Nhờ Các Chương Trình Giảm Giá Vé của Chúng Tôi	12
Lập Kế Hoạch Hành Trình của Quý Vị với Các Công Cụ Lập Kế Hoạch Chuyến Đi Dễ Tiếp Cận	14
Khả Năng Tiếp Cận khi Di Chuyển... Dù Quý Vị Đi Theo Cách Nào	16
Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển của MBTA — Điểm Dừng Tiếp Theo của Quý Vị để Tìm Kiếm Các Nguồn Lực về Giao Thông Công Cộng Dễ Tiếp Cận.....	28
Di Chuyển Trơn Tru cùng Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng	32
Di Chuyển Liên Mạch cùng MBTA Go	34
Khả Năng Tiếp Cận Khi Di Chuyển— Trực Tuyến	36
Tài Liệu ở Các Ngôn Ngữ & Định Dạng Thay Thế	37
Chìa Khóa Giúp Quý Vị Di Chuyển Dễ Dàng.....	38

Kính gửi Hành Khách MBTA,

Tại Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Vành Massachusetts (Massachusetts Bay Transportation Authority, MBTA), chúng tôi hiểu rằng hệ thống giao thông công cộng dễ tiếp cận dành cho người khuyết tật sẽ mang lại lợi ích cho tất cả hành khách – dù đó là người cao tuổi, phụ huynh đưa con đi bằng xe đẩy hay những người đi làm sử dụng phương tiện hàng ngày. Đó là lý do tại sao chúng tôi luôn nỗ lực trở thành hình mẫu về giao thông công cộng dễ tiếp cận.

Hệ thống của chúng tôi hiện nay dễ tiếp cận hơn bao giờ hết, bao gồm đội xe buýt toàn bộ là sàn thấp, được trang bị dốc lên xuống, việc mở rộng thang máy liên tục tại các nhà ga, Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển với các khóa đào tạo miễn phí về đi lại và các nguồn lực về giao thông công cộng dễ tiếp cận, cùng nhiều cải tiến khác.

Ở những trang tiếp theo, chúng tôi sẽ đưa quý vị khám phá hệ thống xe buýt, tàu điện ngầm, Đường Sắt Đi Lại, phà và dịch vụ vận chuyển có hỗ trợ của chúng tôi. Trong quá trình này, quý vị sẽ tìm hiểu các chính sách và tính năng hỗ trợ khả năng tiếp cận khi di chuyển trong hệ thống MBTA.



MBTA và Các Nhà Vận Động Vì Quyền Lợi của Người Khuyết Tật Cùng Nhau Thúc Đẩy Khả Năng Tiếp Cận

MBTA phối hợp cùng các nhà vận động vì quyền lợi của người khuyết tật và các tổ chức địa phương để ưu tiên khả năng tiếp cận trong mọi hoạt động của chúng tôi. Nếu đã lâu rồi quý vị chưa sử dụng hệ thống T (giao thông công cộng), quý vị sẽ nhận thấy hàng loạt cải tiến trên toàn hệ thống, bao gồm:

- Đội xe buýt 100% sàn thấp với dốc lên xuống gắn trên xe ở tất cả các cửa trước.
- Nhiều nhà ga dễ tiếp cận hơn bao giờ hết (và sẽ còn nhiều hơn nữa!).
- Thang máy tại nhà ga hoạt động hơn 99% thời gian.
- Các toa tàu Tuyến Red và Tuyến Orange dễ tiếp cận nhất của chúng tôi – cùng với một đội tàu mới của Tuyến Green, 100% dễ tiếp cận, sắp được đưa vào sử dụng.
- Thông báo điểm dừng và điểm đến bằng âm thanh/hình ảnh trên các phương tiện.



Joanne Daniels-Finegold



- Thông tin theo thời gian thực bằng âm thanh và hình ảnh—bao gồm thời gian xe đến, thay đổi tuyến dịch vụ và tình trạng hoạt động của thang máy—atại các nhà ga và một số điểm dừng nhất định.
 - Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng được cải thiện.
 - Chương trình giám sát khả năng tiếp cận (hay còn gọi là “hành khách bí mật”) được cải tiến để kiểm soát chất lượng liên tục.
 - Bổ sung nhân sự để hỗ trợ tại các nhà ga và tăng cường đào tạo về khả năng tiếp cận cho toàn bộ nhân viên.
 - Nhiều cải tiến trong số này là kết quả của thỏa thuận dàn xếp Daniels-Finegold năm 2006 và việc thành lập Bộ Phận phụ trách Khả Năng Tiếp Cận Toàn Hệ Thống vào năm 2007.
- Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập mbta.com/accessibility/history

Chung Tay Cùng RTAG để Giúp Thúc Đẩy Sự Thay Đổi tại MBTA

Hãy tham gia thúc đẩy khả năng tiếp cận khi di chuyển! Tham gia Nhóm Tiếp Cận Giao Thông dành cho Hành Khách (Riders' Transportation Access Group, RTAG), một nhóm cộng đồng tư vấn cho MBTA về các vấn đề giao thông ảnh hưởng đến người khuyết tật và người cao tuổi.

Các thành viên của RTAG đã phối hợp cùng MBTA để:

- Cải thiện khả năng tiếp cận các xe chặng ngắn khi thay đổi tuyến dịch vụ của bên thứ ba.
- Nâng cao an toàn và nhận thức về làn đường dành cho xe đạp gần các điểm dừng xe buýt.
- Cải thiện các khía cạnh của dịch vụ vận chuyển có hỗ trợ The RIDE.

Bất cứ ai muốn tham gia đều được chào đón. Các thành viên của RTAG có cơ hội:

- Tham dự các diễn đàn công khai.
- Cung cấp ý kiến đóng góp và phản hồi về khả năng tiếp cận hệ thống.
- Gặp gỡ và cập nhật thông tin về chính sách và quy trình từ Bộ Phận phụ trách Khả Năng Tiếp Cận Toàn Hệ Thống, The RIDE và các bộ phận khác của MBTA.

Để tìm hiểu về các cuộc họp sắp tới của RTAG và thông tin bổ sung:

Truy cập: mbta.com/rtag

Email: rtagboston@bostoncil.org



Elevator Refreshment Program

- MBTA is upgrading elevators to improve reliability
- Focus is on most used, oldest and least reliable units
- Upgrading internal components, cabs will not see interior changes
- Upgrades will take ~8 weeks to complete
- Notice of closures & alternative service information will be posted online and at posters in stations
- First Upgrades:
 - Braintree R11 - complete
 - Park Street R10 - currently in process
 - Cleveland, State, Park St. Downtown Crossing, Haymarket, Broadway - Future



Elevator is out of service for upgrades

Estimated time to complete: 8 weeks

By: [Name]

For more information: [Link]

ADVOCACY SERVICE

Các Chính Sách Thân Thiện với Hành Khách Được Áp Dụng Ở Mọi Nơi

Tại MBTA, chúng tôi cam kết mang đến cho quý vị một hành trình tích cực. Đó là lý do tại sao chúng tôi áp dụng các chính sách về khả năng tiếp cận thân thiện với hành khách và nhất quán, bất kể quý vị đi đến đâu trong hệ thống tuyến cố định của chúng tôi. Các chính sách chính bao gồm:

- Nhân viên MBTA sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu hỗ trợ hợp lý, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Lên và xuống các phương tiện của MBTA
 - Di chuyển trong các nhà ga của MBTA (bao gồm cung cấp người hướng dẫn có thị lực)
 - Tìm chỗ ngồi trong nhà ga hoặc trên phương tiện
 - Sử dụng máy thu tiền vé hoặc máy bán vé tự động
- Tất cả hành khách đều có quyền sử dụng các tính năng hỗ trợ tiếp cận, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Thang máy và thang cuốn
 - Dốc lên xuống và tấm cầu nổi
 - Sân ga cao
 - Cổng soát vé dễ tiếp cận
- Hành khách sử dụng động vật hỗ trợ được chào đón trên tất cả các phương tiện, nhà ga và cơ sở của MBTA trong tất cả các giờ hoạt động (động vật phải được người điều khiển kiểm soát hoàn toàn và không gây ra mối đe dọa trực tiếp cho người khác).
- Nhân viên MBTA sẽ hỗ trợ hành khách tìm chỗ ngồi ưu tiên khi được yêu cầu. Nếu tất cả chỗ ngồi ưu tiên đã có người sử dụng, nhân viên bắt buộc phải đề nghị các hành khách khác nhường chỗ..

- Lưu ý: Nếu các hành khách khác không sẵn lòng nhường chỗ, nhân viên không được ép buộc họ; hành khách sử dụng chỗ ngồi ưu tiên có thể có một khuyết tật không thể hiện rõ mà họ không muốn tiết lộ
- Nhân viên MBTA sẽ không bao giờ hỏi về bản chất tình trạng khuyết tật của hành khách. Hành khách có các khuyết tật không thể hiện rõ không bắt buộc phải chia sẻ thông tin đó để sử dụng các tính năng hỗ trợ tiếp cận trên hệ thống.



Đi Lại Tiết Kiệm Hơn Nhờ Các Chương Trình Giảm Giá Vé của Chúng Tôi

Với các chương trình giảm giá vé của MBTA, hành khách khuyết tật và người có thẻ Medicare, hành khách từ 65 tuổi trở lên, và hành khách từ 18 đến 64 tuổi đang hưởng trợ cấp của tiểu bang có thể đủ điều kiện đi xe buýt, tàu điện ngầm, Đường Sắt Đi Lại và phà với giá chỉ bằng khoảng một nửa giá vé tiêu chuẩn. Hành khách bị mù theo tiêu chuẩn pháp luật, cũng như người hướng dẫn có thị lực đi cùng, có thể được đi miễn phí.

Người dùng The RIDE từ 65 tuổi trở lên và người dùng từ 18 đến 64 tuổi đang hưởng trợ cấp của tiểu bang hiện cũng có thể đủ điều kiện được giảm giá vé cho các chuyến đi bằng RIDE.

Để tìm hiểu thêm về các chương trình giảm giá vé của MBTA hoặc đăng ký trực tuyến:

Truy cập: mbta.com/reduced

Gọi: Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA
617-222-3200 / Số điện thoại miễn cước 1-800-392-6100
Người dùng TTY xin quay số
711 hoặc người dùng ASL xin sử dụng VRS

Đến trực tiếp:

Hành khách khuyết tật và người có thẻ Medicare, hành khách từ 65 tuổi trở lên và hành khách bị mù theo tiêu chuẩn pháp luật có thể được hỗ trợ đăng ký giảm giá vé bằng cách đến Trung Tâm Dịch Vụ Charlie, nằm tại 296 Washington Street (cạnh State Street Station). Trung Tâm Dịch Vụ Charlie cũng cung cấp hỗ trợ về:

- Thay thẻ CharlieCard bị hỏng hoặc hết hạn.
- Liên kết các quyền lợi từ chương trình giảm giá vé với phương thức thanh toán không tiếp xúc.
- Mua vé xe buýt, tàu điện ngầm, Đường Sắt Đi Lại hoặc phà.
- Nạp tiền vào tài khoản The RIDE.

Trước khi đi, hãy kiểm tra giờ làm việc hiện tại của Trung Tâm Dịch Vụ Charlie bằng cách gọi đến số điện thoại của Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA ở trên hoặc truy cập mbta.com/charlieservicecenter.



Lập Kế Hoạch Hành Trình của Quý Vị với Các Công Cụ Lập Kế Hoạch Chuyến Đi Dễ Tiếp Cận

Đi xem hòa nhạc? Gặp bạn bè để ăn tối? Các công cụ lập kế hoạch chuyến đi theo tuyến cố định của chúng tôi sẽ giúp quý vị đi từ điểm này đến điểm khác:

- Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA: Người đại diện sẽ sẵn lòng hỗ trợ quý vị lập kế hoạch chuyến đi qua điện thoại.

Gọi: 617-222-3200 / Số điện thoại miễn cước: 1-800-392-6100,
Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng
ASL xin sử dụng VRS

- Công Cụ Lập Kế Hoạch Chuyến Đi của MBTA: Khi quý vị chọn ô “Ưu tiên các chuyến đi dễ tiếp cận”, Công Cụ Lập Kế Hoạch Chuyến Đi của chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một hoặc nhiều tuyến đường dễ tiếp cận đến điểm đến của quý vị, cũng như thông báo cho quý vị về các sự cố như thang máy hoặc thang cuốn ngừng hoạt động mà có thể ảnh hưởng đến chuyến đi của quý vị. Truy cập mbta.com/trip-planner.

Chỉ muốn kiểm tra khả năng tiếp cận của một nhà ga trên tuyến đường của quý vị? Quý vị cũng có thể:

- Tìm Biểu Tượng Quốc Tế về Khả Năng Tiếp Cận (biểu tượng “xe lăn” màu xanh dương và trắng) trên bản đồ hệ thống MBTA để xác định các nhà ga dễ tiếp cận.



- Truy cập mbta.com/stops để tra cứu các tính năng hỗ trợ tiếp cận cụ thể theo từng nhà ga.
- Luôn cập nhật thông tin về tình trạng ngừng hoạt động của thang máy hoặc thang cuốn.

Gọi Đường Dây Cập Nhật Tình Trạng Thang Máy/Thang Cuốn theo số 617-222-2828, Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng ASL xin sử dụng VRS

Truy cập mbta.com/alerts/access

- Kiểm tra ngay trên ứng dụng! Thông tin về khả năng tiếp cận nhà ga, tình trạng thang máy ngừng hoạt động, thay đổi đường ray Đường Sắt Đi Lại và các thông tin, cảnh báo khác đều có trên MBTA Go, ứng dụng di động để tiếp cận của chúng tôi dành cho iOS hoặc Android.
- Muốn chắc chắn rằng vị trí điểm dừng xe buýt của quý vị vẫn như cũ? Truy cập mbta.com/bus-stop-changes.



Khả Năng Tiếp Cận khi Di Chuyển... Dù Quý Vị Đi Theo Cách Nào

Dù quý vị di chuyển bằng xe buýt, tàu điện ngầm, Đường Sắt Đi Lại, phà hay The RIDE, quý vị đều có thể tìm thấy những tính năng giúp việc đến điểm đến trở nên dễ dàng hơn bao giờ hết.







XE BUÝT

Các Tính Năng Hỗ Trợ Tiếp Cận Xe Buýt

All MBTA buses are accessible to riders

Tất cả các xe buýt MBTA đều hỗ trợ tiếp cận cho hành khách khuyết tật. Các tính năng quý vị có thể tìm thấy trên xe buýt của chúng tôi bao gồm:

- Đội xe 100% sàn thấp (chỉ có một bậc nhỏ giữa lề đường và sàn xe buýt).
- Dốc lên xuống gắn trên xe có thể được triển khai ở cửa trước của mỗi xe buýt.
 - Lưu ý: Trong trường hợp thay đổi tuyến dịch vụ, quý vị có thể gặp các xe buýt do các nhà thầu bên thứ ba cung cấp có sàn cao và thang nâng cho xe lăn.
- Hệ thống hạ thân xe giúp hạ thấp xe buýt để lên/xuống dễ dàng hơn.
- Chỗ ngồi ưu tiên cho hành khách khuyết tật và người cao tuổi.
- Hai khu vực cố định an toàn dành cho hành khách sử dụng thiết bị di chuyển có bánh xe.
- Thông báo tuyến đường, điểm dừng và điểm đến bằng âm thanh/hình ảnh.

Mẹo Hỗ Trợ Tiếp Cận Xe Buýt

- Tài xế xe buýt bắt buộc phải dừng xe sát lề đường nhất có thể tại mỗi điểm dừng. Nếu không thể dừng sát lề đường, tài xế sẽ giúp quý vị lên/xuống xe tại một vị trí an toàn gần đó. Quý vị cũng có thể yêu cầu tài xế điều chỉnh vị trí xe buýt để lên/xuống dễ dàng hơn nếu cần.



- Nếu quý vị sử dụng thiết bị di chuyển có bánh xe, tài xế xe buýt có thể cho quý vị lên xe trước để đảm bảo có chỗ trong khu vực cố định an toàn. Tài xế xe buýt bắt buộc phải gắn 4 dây đai cố định (đối với xe lăn thông thường) hoặc 3-4 dây đai cố định (đối với xe lăn điện) vào khung thiết bị của quý vị.
- Tài xế xe buýt sẽ giúp quý vị tìm chỗ ngồi ưu tiên khi được yêu cầu. Nếu tất cả chỗ ngồi ưu tiên đã có người sử dụng, tài xế xe buýt bắt buộc phải đề nghị các hành khách khác nhường chỗ.
 - Lưu ý: Nếu các hành khách khác không sẵn lòng nhường chỗ, tài xế xe buýt không được ép buộc họ; hành khách sử dụng chỗ ngồi ưu tiên có thể có khuyết tật không thể hiện rõ mà họ không muốn tiết lộ.



TÀU ĐIỆN NGẦM

Các Tính Năng Hỗ Trợ Tiếp Cận Tàu Điện Ngầm

Hầu hết các nhà ga tàu điện ngầm MBTA đều dễ tiếp cận đối với hành khách khuyết tật—và khả năng tiếp cận đang không ngừng được mở rộng. Các tính năng quý vị có thể tìm thấy trên hệ thống tàu điện ngầm của chúng tôi bao gồm:

- Thang máy, thang cuốn và dốc lên xuống.
- Tấm cầu nổi bắc ngang khoảng cách giữa sân ga và tàu.
- Dải cảnh báo xúc giác ở mép sân ga.
- Cổng soát vé rộng hơn, dễ tiếp cận hơn, với đầu đọc thẻ được lắp thấp để dễ với tới hơn.



- Máy bán vé tự động có chữ nổi Braille và tính năng âm thanh.
- Màn Hình Thông Tin Khách Hàng tại sảnh nhà ga hiển thị thông tin dịch vụ quan trọng, bao gồm cả tình trạng hoạt động của thang máy.
- Hộp gọi điện tại nhà ga để yêu cầu hỗ trợ chung hoặc trong trường hợp khẩn cấp.
- Thông tin tàu đến theo thời gian thực bằng âm thanh/hình ảnh.
- Thông báo điểm dừng và điểm đến bằng âm thanh/hình ảnh.
- Chỗ ngồi ưu tiên cho hành khách khuyết tật và người cao tuổi.
- Khu vực chỗ ngồi dành cho hành khách sử dụng thiết bị di chuyển có bánh xe.

Mẹo Hỗ Trợ Tiếp Cận Tàu Điện Ngầm

- Trên các Tuyến Red, Orange và Blue, có tám cầu nối di động dành cho hành khách cần hỗ trợ lên/xuống tàu do khoảng cách giữa sân ga và sàn tàu. Nếu quý vị muốn sử dụng tám cầu nối di động, chỉ cần nhờ nhân viên MBTA hỗ trợ.
- Trên Tuyến Green, có tám cầu nối gắn trên tàu để hỗ trợ lên/xuống tàu dễ dàng đối với các toa tàu sàn thấp. Nếu quý vị muốn sử dụng tám cầu nối gắn trên tàu, chỉ cần nhờ nhân viên lái tàu Tuyến Green hỗ trợ.
- Nếu quý vị có bất kỳ yêu cầu hỗ trợ hợp lý nào nhưng không tìm thấy nhân viên MBTA, quý vị có thể sử dụng một trong các hộp gọi điện được đặt khắp nhà ga tàu điện ngầm của chúng tôi. Để sử dụng hộp gọi điện nhằm yêu cầu hỗ trợ, hãy nhấn nút có nhãn “Thông Tin” và chờ người điều phối phản hồi.



ĐƯỜNG SẮT ĐI LẠI

Các Tính Năng Hỗ Trợ Tiếp Cận Đường Sắt Đi Lại

Hầu hết các nhà ga Đường Sắt Đi Lại MBTA đều dễ tiếp cận đối với hành khách khuyết tật—và khả năng tiếp cận đang không ngừng được mở rộng. Các tính năng quý vị có thể tìm thấy trên hệ thống Đường Sắt Đi Lại của chúng tôi bao gồm:

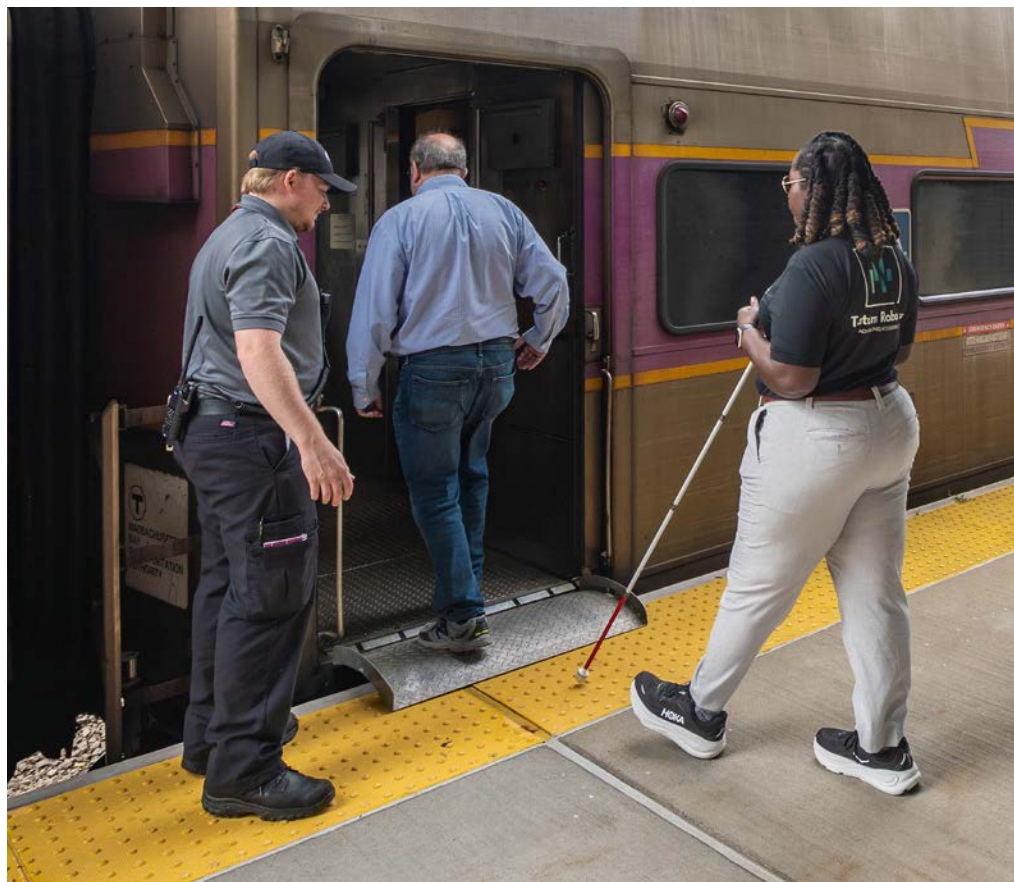
- Thang máy, thang cuốn và dốc lên xuống.
- Sân ga cao và sân ga nâng cao một đoạn nhỏ để lên xuống tàu ngang mức sàn.
- Tám cầu nổi bắc ngang khoảng cách giữa sân ga và sàn tàu.
- Dải cảnh báo xúc giác ở mép sân ga.
- Thông tin về giờ tàu đến, giờ tàu khởi hành và đường ray bằng âm thanh/hình ảnh tại hầu hết các nhà ga.
- Thông báo điểm dừng bằng âm thanh trên tất cả các tàu; thông báo bằng hình ảnh trên hầu hết các tàu.
- Chỗ ngồi ưu tiên cho hành khách khuyết tật và người cao tuổi.
- Khu vực chỗ ngồi dành cho hành khách sử dụng thiết bị di chuyển có bánh xe.

Mẹo Hỗ Trợ Tiếp Cận Đường Sắt Đi Lại

- Các nhà ga Đường Sắt Đi Lại có sân ga cao hoặc sân ga nâng cao một đoạn nhỏ cho phép lên/xuống tàu ngang mức sàn (lên/xuống tàu không cần cầu thang). Loại sân ga tại các nhà ga sẽ khác nhau. Nhân viên

soát vé có thể hỏi điểm đến của quý vị khi quý vị lên tàu để xác nhận rằng địa điểm đó dễ tiếp cận và quý vị có thể xuống tàu một cách an toàn.

- Khi lên/xuống tàu tại sân ga nâng cao một đoạn nhỏ, hành khách có thể yêu cầu di chuyển lại vị trí tàu để họ có thể lên/xuống từ toa tàu mở mà họ chọn.
- Nếu quý vị sử dụng thiết bị di chuyển có bánh xe, nhân viên soát vé sẽ triển khai tấm cầu nổi di động để bắc ngang khoảng cách giữa sân ga và sàn tàu. Tất cả hành khách đều có quyền sử dụng tấm cầu nổi di động khi yêu cầu.
- Nếu quý vị cần hỗ trợ, chẳng hạn như tìm sân ga hoặc mua vé tàu, nhân viên nhà ga tại North Station, South Station và Back Bay Station luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị.
- Quý vị có thể kiểm tra ứng dụng MBTA Go để xem thông tin tàu đến theo thời gian thực và các thay đổi dịch vụ, chẳng hạn như tàu bị trễ hoặc đến trên đường ray khác.





PHÀ

Các Tính Năng Hỗ Trợ Tiếp Cận Phà

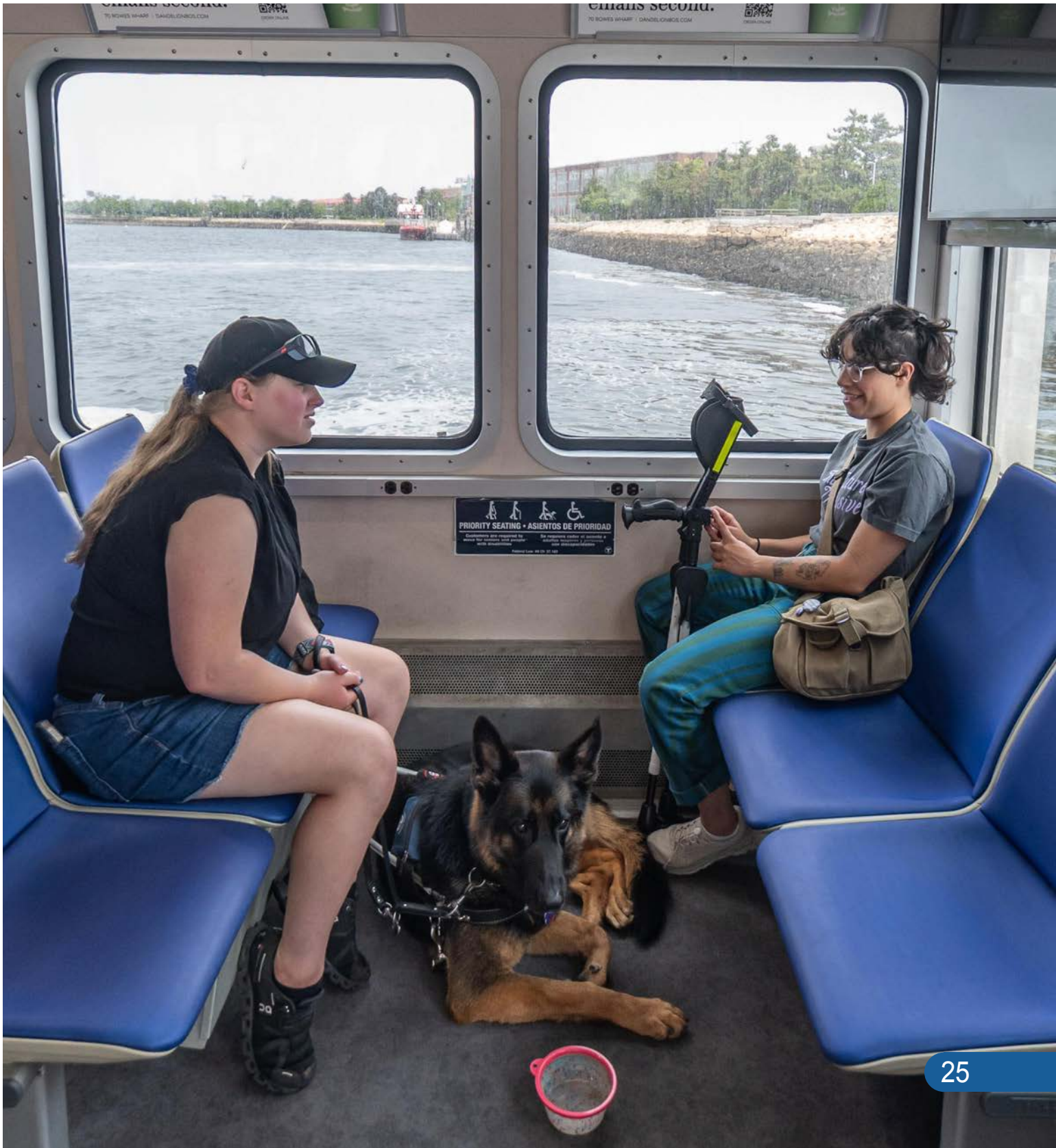
Hầu hết các phà và bến phà MBTA đều dễ tiếp cận đối với hành khách khuyết tật. Các tính năng quý vị có thể tìm thấy trên hệ thống phà của chúng tôi bao gồm:

- Bến phà nổi dễ tiếp cận.
- Tám cầu nổi di động bắc ngang khoảng cách giữa bến phà và phà.
- Thông báo điểm dừng và điểm đến bằng âm thanh/hình ảnh.
- Chỗ ngồi ưu tiên cho hành khách khuyết tật và người cao tuổi.
- Khu vực chỗ ngồi dành cho hành khách sử dụng thiết bị di chuyển bằng bánh xe.

Mẹo Hỗ Trợ Tiếp Cận Phà

- Hầu hết các bến phà nổi của MBTA đều dễ tiếp cận. Quý vị có thể chờ trên bến phà cho đến khi nhân viên phà thông báo an toàn để lên phà.
- Do mực nước thủy triều thay đổi và các đặc điểm cấu trúc của từng phà và cầu dẫn lên phà, quý vị có thể gặp dốc cao, lối đi hẹp và những khó khăn về thể chất ngay cả ở các bến phà dễ tiếp cận. Đối với người sử dụng xe lăn điện, các đặc điểm của xe lăn (ví dụ: dẫn động bánh giữa, dẫn động bánh sau) có thể ảnh hưởng đến quá trình lên phà. Tại tất cả các bến phà, hãy đợi cho đến khi một nhân viên phà thông báo rằng an toàn để tiếp tục và báo cho họ nếu quý vị cần bất kỳ sự trợ giúp nào, đặc biệt là khi băng qua tám cầu nổi.

- Việc có chỗ ngồi ưu tiên và khu vực chỗ ngồi dành cho hành khách sử dụng thiết bị di chuyển có bánh xe sẽ khác nhau tùy thuộc vào loại phà đang phục vụ. Quý vị luôn có thể yêu cầu nhân viên phà hỗ trợ tìm chỗ ngồi.





THE RIDE

Dịch Vụ Vận Chuyển Có Hỗ Trợ The RIDE

The RIDE là dịch vụ vận chuyển có hỗ trợ đưa đón tận nhà, đi chung xe của MBTA. The RIDE được MBTA vận hành tuân thủ Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (Americans with Disabilities Act, ADA). Nếu quý vị có khuyết tật khiến quý vị không thể sử dụng hệ thống tuyến cố định của MBTA toàn bộ hoặc một phần thời gian, The RIDE có thể hỗ trợ nhu cầu đi lại bằng phương tiện công cộng của quý vị.

The RIDE hiện có mặt tại 58 thành phố và thị trấn thuộc khu vực Đại Boston (Greater Boston). Để sử dụng The RIDE, quý vị phải gọi đến Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển để đặt lịch phỏng vấn trực tiếp nhằm xác định xem quý vị có đủ điều kiện hay không (The RIDE sẽ cung cấp dịch vụ đưa đi đón về miễn phí đến và về từ buổi phỏng vấn). Sau khi được phê duyệt, quý vị có thể đặt lịch các chuyến đi trước từ 1 đến 5 ngày.

Để tìm hiểu thêm về The RIDE và cách đăng ký:

Truy cập: mbta.com/theride

Gọi: Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển của MBTA
617-337-2727

Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng
ASL xin sử dụng VRS



Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển của MBTA — Điểm Dừng Tiếp Theo của Quý Vị để Tìm Kiếm Các Nguồn Lực về Giao Thông Công Cộng Dễ Tiếp Cận

Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển MBTA là nơi cung cấp đầy đủ thông tin, hướng dẫn và nguồn lực cộng đồng về giao thông công cộng dễ tiếp cận.

Những Điều Quý Vị Có Thể Kỳ Vọng tại Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển

Dựa trên nhu cầu cá nhân của quý vị, nhân viên tại Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển sẵn sàng hỗ trợ quý vị với nhiều dịch vụ khác nhau, bao gồm:

- Đăng ký các khóa đào tạo về đi lại theo nhóm hoặc cá nhân.
- Đăng ký thẻ CharlieCard giá vé giảm.
- Lập kế hoạch các chuyến đi hỗ trợ tiếp cận trên hệ thống tuyến cố định hoặc The RIDE.
- Lên lịch và hoàn thành đánh giá khả năng đủ điều kiện sử dụng The RIDE.
- Sử dụng điện thoại thông minh hoặc máy tính để kiểm tra tình trạng thang máy ngừng hoạt động hoặc yêu cầu đi chung xe qua chương trình The RIDE Flex.
- Kết nối với các tùy chọn giao thông cộng đồng bổ sung. Các nguồn lực của Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển được cung cấp trực tiếp hoặc qua điện thoại, và bằng nhiều ngôn ngữ. Đội ngũ của chúng tôi sẽ bắt đầu bằng cách hỏi một vài câu hỏi về những gì quý vị đang tìm kiếm để giúp tìm ra các dịch vụ phù hợp với quý vị.





Đào Tạo Miễn Phí về Đi Lại

MBTA cung cấp các dịch vụ đào tạo miễn phí về đi lại để giúp người khuyết tật và người cao tuổi học cách di chuyển một cách độc lập trên hệ thống xe buýt, tàu điện ngầm, Đường Sắt Đi Lại và phà tuyến cố định. Các chủ đề đào tạo bao gồm:

- An toàn chung khi sử dụng hệ thống.
- Đọc lịch trình hệ thống T và lập kế hoạch về tuyến đường.
- Lên và xuống phương tiện của MBTA.
- Mua thẻ CharlieCard giá tiêu chuẩn hoặc giảm vé giá.
- Trách nhiệm của hành khách và nhân viên vận hành.
- Truy cập thông tin về các dịch vụ của MBTA trực tuyến và qua ứng dụng di động.

Có nhiều hình thức đào tạo khác nhau, bao gồm đào tạo về đi lại theo nhóm nhỏ được tổ chức tại MBTA hoặc tại các tổ chức cộng đồng, và đào tạo về đi lại cá nhân có thể được điều chỉnh theo nhu cầu của từng người. Các tùy chọn đào tạo trực tuyến và kết hợp cũng được cung cấp theo yêu cầu.

Để liên hệ với Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển của MBTA:

Truy cập: mbta.com/mobilitycenter

Gọi: 617-337-2727

Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng
ASL xin sử dụng VRS

Email: howtotravel@mbta.com

Di Chuyển Trơn Tru cùng Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng

Nếu quý vị gặp bất kỳ vấn đề nào về khả năng tiếp cận, dù lớn hay nhỏ, khi sử dụng dịch vụ tuyến cố định của chúng tôi, hãy cho chúng tôi biết bằng cách liên hệ với đội ngũ Hỗ Trợ Khách Hàng. Quý vị cũng có thể liên hệ với Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng để đặt câu hỏi, đưa ra đề xuất—hoặc chia sẻ trải nghiệm tích cực với chúng tôi!



Khi báo cáo khiếu nại hoặc gửi khen ngợi cho Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng, hãy nêu rõ rằng ý kiến của quý vị liên quan đến khả năng tiếp cận. Khi điền biểu mẫu Hỗ Trợ Khách Hàng trực tuyến, hãy nhớ chọn ô “khiếu nại/phản hồi về khả năng tiếp cận”.

Hãy cố gắng cung cấp mô tả chi tiết về sự việc, cùng với càng nhiều thông tin sau càng tốt:

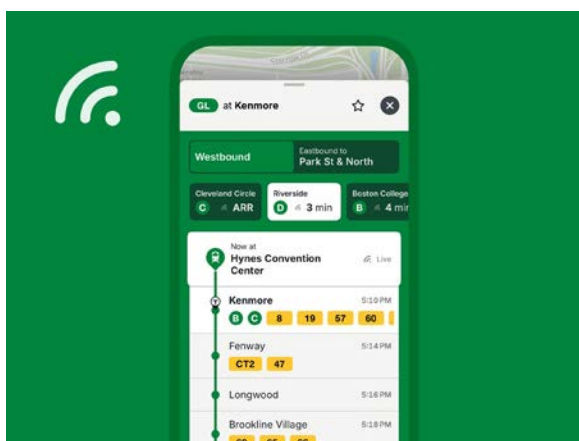
- Ngày và giờ xảy ra sự việc.
- Vị trí cụ thể.
- Số hiệu phương tiện.
- Số hiệu nhân viên.
- Mô tả về nhân viên.

Để liên hệ với Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA:

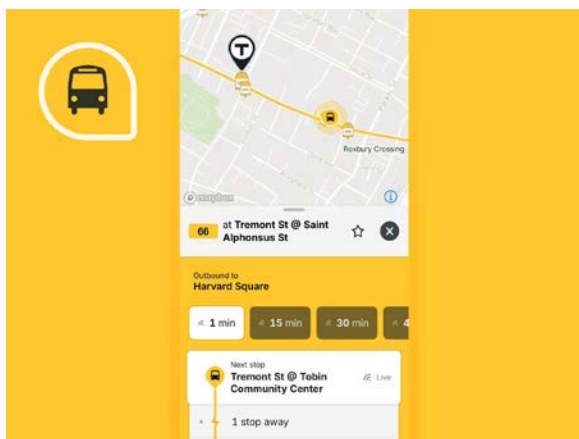
Truy cập: mbta.com/customer-support

Gọi: 617-222-3200 / Số điện thoại miễn cước 1-800-392-6100
Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng
ASL xin sử dụng VRS
Người đại diện sẵn sàng hỗ trợ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu,
6:30 sáng đến 8 giờ tối

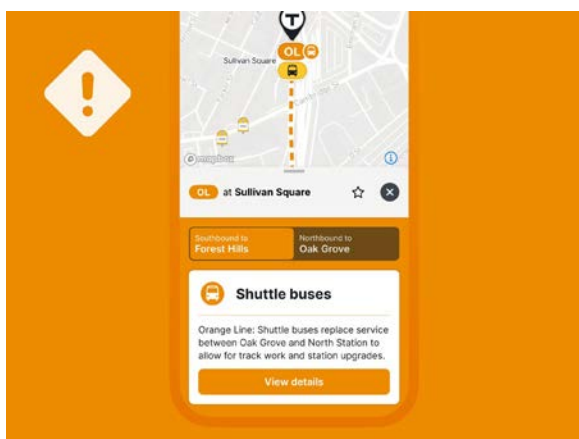
Di Chuyển Liên Mạch cùng MBTA Go



MBTA Go là ứng dụng di động chính thức cung cấp thông tin trực tiếp về các dịch vụ của MBTA. Sử dụng ứng dụng để tìm thời gian đến, theo dõi xe buýt và tàu hỏa, kiểm tra trạng thái thang máy và nhiều tiện ích khác.



Ứng dụng MBTA Go được thiết kế để đảm bảo khả năng tiếp cận cho mọi người. Ứng dụng hỗ trợ các tính năng trợ năng phổ biến như VoiceOver, Switch và Voice Control trên iOS và TalkBack, Switch Access và Voice Access trên Android.



Quý vị hiện có thể tải xuống ứng dụng MBTA Go từ App Store hoặc Google Play.

Hoặc truy cập mbta.com/goapp để tìm hiểu thêm.



Khả Năng Tiếp Cận Khi Di Chuyển—Trực Tuyến

Luôn cập nhật những thông tin mới nhất về khả năng tiếp cận của MBTA! Hãy truy cập trang web của chúng tôi tại mbta.com/accessibility, nơi quý vị sẽ tìm thấy:

- Hướng Dẫn về Khả Năng Tiếp Cận giúp quý vị từng bước thực hiện các hành trình dễ tiếp cận bằng xe buýt, tàu điện ngầm, Đường Sắt Đi Lại và phà.
- Câu Hỏi Thường Gặp về khả năng tiếp cận tại MBTA.
- Tin tức và cập nhật từ Bộ Phận phụ trách Khả Năng Tiếp Cận Toàn Hệ Thống của MBTA, từ việc nâng cấp nhà ga đến các công nghệ đổi mới được thiết kế để giúp chuyển đi của quý vị dễ dàng hơn.
- Thông tin về các cuộc họp và sự kiện công khai sắp tới.
- Lịch sử trực tuyến về hoạt động vận động vì quyền lợi của hành khách và khả năng tiếp cận tại hệ thống T.
- Tất cả các cách để quý vị tham gia vào việc cải thiện khả năng tiếp cận của MBTA, và nhiều thông tin khác!



Tài Liệu ở Các Ngôn Ngữ & Định Dạng Thay Thế

MBTA sẽ cung cấp các tài liệu như lịch trình tuyến cố định và tài liệu cuộc họp công khai ở các định dạng thay thế theo yêu cầu. Quý vị cũng có thể yêu cầu bản sao của tài liệu này ở các định dạng thay thế, cũng như bằng các ngôn ngữ khác.

Liên hệ Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng theo số 617-222-3200 / Số điện thoại miễn cước 1-800-392-6100, Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng ASL xin sử dụng VRS; hoặc truy cập mbta.com/customer-support.

Chìa Khóa Giúp Quý Vị Di Chuyển Dễ Dàng

Khiếu nại, nhận xét, câu hỏi, lập kế hoạch chuyển đi:

Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA

Truy cập: mbta.com/customer-support

Gọi: 617-222-3200, Số điện thoại miễn cước 1-800-392-6100
Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng
ASL xin sử dụng VRS

Giảm giá vé, thay thẻ, nạp tiền vào tài khoản RIDE:

Trung Tâm Dịch Vụ Charlie

Truy cập: mbta.com/charlieservicecenter

Đến trực tiếp: 296 Washington Street (cạnh State Street Station)

Đào tạo miễn phí về đi lại, khả năng đủ điều kiện sử dụng RIDE, hỗ trợ chung:

Trung Tâm Hỗ Trợ Di Chuyển của MBTA

Truy cập: mbta.com/mobilitycenter

Gọi: 617-337-2727

Email: howtotravel@mbta.com

Cảnh báo dịch vụ liên quan đến khả năng tiếp cận:

Đường Dây Cập Nhật Tình Trạng Thang Máy/Thang Cuốn

Gọi: 617-222-2828

Truy cập: mbta.com/alerts/access

Thông tin dễ tiếp cận về giờ xe đến, theo dõi phương tiện, tình trạng thang máy trên di động:

Ứng Dụng MBTA Go

Truy cập: mbta.com/goapp

Thông tin về dịch vụ dễ tiếp cận trực tuyến:

Truy cập: mbta.com/accessibility

Theo dõi: Tài khoản chính thức của MBTA trên mạng xã hội, hashtag #TAccess

Sự tham gia của hành khách:

Nhóm Tiếp Cận Giao Thông dành cho Hành Khách (RTAG)

Truy cập: mbta.com/rtag

Email: rtagboston@bostoncil.org

Lưu ý: Đối với bất kỳ số điện thoại nào nêu trên, người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng ASL xin sử dụng VRS.

Bộ Phận Hỗ Trợ Khách Hàng của MBTA

Truy cập: mbta.com/customer-support

Gọi: 617-222-3200, Số điện thoại miễn cước 1-800-392-6100
Người dùng TTY xin quay số 711 hoặc người dùng
ASL xin sử dụng VRS

Thông tin về dịch vụ dễ tiếp cận trực tuyến:

Truy cập: mbta.com/accessibility