



অবিলম্বে প্রকাশের উদ্দেশ্যে: 4/9/2024

গভর্নর ক্যাথি হোকল

গভর্নর হোকল বুথের বাইরে চালকদের সহায়তা করার জন্য MTA স্টেশন এজেন্টদের এক বছর উদযাপন করেছেন

গ্রাহকরা স্টেশন এজেন্টদের সাথে কথোপকথনের পরে ট্রানজিট অভিজ্ঞতায় নিরাপদ এবং আরো সন্তুষ্টি বোধ করেন জরিপে প্রকাশিত হয়

গ্রাহক সেবা কেন্দ্রসমূহ সেবা সম্প্রসারণ ও হ্রাসকৃত ভাড়ার তালিকাভুক্তিতে সহায়তা করবে

ব্যতিক্রমী গ্রাহক সেবার জন্য পাঁচ স্টেশন এজেন্টের প্রশংসা করা হয়

সংবাদ সম্মেলনের ছবি [এখানে](#); সংবাদ সম্মেলনের ভিডিও [এখানে](#)

গভর্নর ক্যাথি হোকল আজ মেট্রোপলিটন পরিবহন কর্তৃপক্ষ (Metropolitan Transportation Authority, MTA) স্টেশন এজেন্টদের বুথ থেকে বেরিয়ে আসার এবং স্টেশন জুড়ে মূল গ্রাহক পরিষেবা ফাংশনগুলোতে রাইডারদের সহায়তা করার বর্ধিত ভূমিকা শুরু করার এক বছর উদযাপন করেছেন যেমন ওয়েফাইন্ডিং তথ্য সরবরাহ করা, ভাড়া মেশিনে সহায়তা করা এবং নতুন রাইডারদের স্পর্শবিহীন ভাড়া প্রদানের বিষয়ে অবহিত করা। বুথ-কেন্দ্রিক ভূমিকা থেকে দূরে সরে যাওয়া, যা টোকেনের যুগের তারিখগুলো, একবিংশ শতাব্দীর স্টেশন পরিবেশে গ্রাহকদের চাহিদাগুলো আরো ভালোভাবে পরিবেশন করতে এবং গ্রাহকের অভিজ্ঞতা উন্নত করার জন্য ভূমিকাকে আধুনিকীকরণ করেছে। গত বছরে, NYC ট্রানজিট মার্চ 2022 এবং ফেব্রুয়ারি 2023 এর মধ্যে 33টি প্রশংসার তুলনায় মার্চ 2023 এবং ফেব্রুয়ারি 2024 এর মধ্যে গ্রাহকদের কাছ থেকে ইতিবাচক প্রতিক্রিয়া প্রাপ্ত স্টেশন এজেন্টদের 208টি প্রশংসা উপস্থাপন করেছে, যখন এজেন্টরা নিয়মিত বুথ ছেড়ে যেতে শুরু করে।

“আমি আমাদের সাবওয়েগুলো লক্ষ লক্ষ মানুষের জন্য নিরাপদ এবং আরো অ্যাক্সেসযোগ্য করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যারা প্রতিদিন তাদের উপর নির্ভর করে,” **গভর্নর হোকল বলেন।** “স্টেশন এজেন্টরা সহায়তার প্রয়োজনে রাইডারদের জন্য যোগাযোগের প্রথম পয়েন্ট এবং আমাদের স্টেশনগুলোতে তাদের ক্রমাগত উপস্থিতি নিউ ইয়র্কবাসীদের জন্য ফলাফল সরবরাহ করেছে।”

বর্ধিত গ্রাহক পরিষেবা উদ্যোগের অংশ হিসাবে, NYC ট্রানজিট আরো দক্ষতার সাথে পুরো সিস্টেম জুড়ে স্টেশন এজেন্টদের মোতায়েন করেছে, গ্রাহক পরিষেবা উন্নত করার সময় এবং প্রতি ঘণ্টা বেতন বাড়ানোর সময় বার্ষিক সঞ্চয়ে 10 মিলিয়ন মার্কিন ডলার সরবরাহ করে। পরবর্তী কয়েক সপ্তাহের মধ্যে, NYC ট্রানজিট ধীরে ধীরে পাতাল রেল ব্যবস্থায় 15টি গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে (Customer Service Centers, CSCs) অতিরিক্ত পরিষেবাগুলো প্রবর্তন করবে যাতে গ্রাহকরা স্থায়ীভাবে ভাড়া-হ্রাসকৃত মেট্রোকার্ডের জন্য আবেদন করতে এবং গ্রহণ করতে সক্ষম হন। CSC-গুলোতে ন্যায্য ভাড়ার আবেদনগুলো সম্পন্ন করার ক্ষমতার মতো অতিরিক্ত পরিষেবাগুলো আগামী মাসগুলোতে পর্যায়ক্রমে করা হবে।

বুথ থেকে বেরিয়ে আসার পর থেকে, বসন্ত 2023 কাস্টমার কাউন্ট সমীক্ষায় দেখা গেছে যে স্টেশন এজেন্টদের সাথে গ্রাহকদের মিথস্ক্রিয়া ইতিবাচক এবং বিশেষত রাইডারদের মধ্যে উচ্চতর ছিল যাদের মিথস্ক্রিয়া আরো ব্যক্তিত্বপূর্ণ, উপযুক্ত সহায়তার কারণে বুথের বাইরে হয়েছিল। অতিরিক্তভাবে, যে গ্রাহকরা তাদের স্টেশন এজেন্টের মিথস্ক্রিয়ায় সন্তুষ্ট হন তারা প্ল্যাটফর্মগুলোতে নিরাপদ বোধ করার সম্ভাবনা বেশি ছিল (52 শতাংশ বনাম 26 শতাংশ) এবং সামগ্রিকভাবে পাতাল রেল (61 শতাংশ বনাম 31 শতাংশ) নিয়ে সন্তুষ্ট ছিলেন।

**NYC ট্রানজিট প্রেসিডেন্ট রিচার্ড ডেভি বলেন,** "এটি NYC ট্রানজিটে গ্রাহক পরিষেবার একটি নতুন যুগ এবং স্টেশন এজেন্টরা এটির কেন্দ্রবিন্দুতে রয়েছে। এক বছর হয়ে গেছে আমরা বুথ-সীমাবদ্ধ গ্রাহক পরিষেবা থেকে দূরে সরে এসেছি এবং ফলাফল প্রভাব ফেলার মতো হয়েছে। গ্রাহকরা শুধু সাবওয়ে নিয়েই আরো সন্তুষ্ট নন এমনকি তাদের স্টেশন জুড়ে এই কর্মচারীদের দেখে নিরাপদ বোধ করছেন। যদিও আমরা এমন কর্মচারীদের স্বীকৃতি দিয়েছি যা আজ উপরে এবং ছাড়িয়ে গেছে, সমস্ত স্টেশন এজেন্টরা সত্যিই তাদের নতুন ভূমিকায় প্রশংসনীয়ভাবে উঠে এসেছে। গ্রাহক সন্তুষ্টি হলো নর্থ স্টার এবং আজ গ্রাহকের অভিজ্ঞতা উন্নত করতে এবং দ্রুততর, ক্লিনার এবং নিরাপদ পরিষেবা সরবরাহ করতে আমাদের অগ্রগতি তুলে ধরে।"

**MTA প্রধান গ্রাহক কর্মকর্তা শানিফাহ রিয়ারা বলেন,** "স্টেশন এজেন্টরা এক বছর ধরে বুথের বাইরে রয়েছেন এবং যাত্রীদের তাদের ট্রানজিট প্রয়োজনে সহায়তা করছেন এবং ফলস্বরূপ গ্রাহক সন্তুষ্টি বাড়ছে। রাইডারদের অভিজ্ঞতা উন্নত করার জন্য মুখোমুখি মিথস্ক্রিয়া অমূল্য এবং এটি নিউ ইয়র্কবাসী এবং দর্শক উভয়ের উপরে অর্থবহ প্রভাব ফেলেছে। আমরা অদূর ভবিষ্যতে এই অগ্রগতির দিকে এগিয়ে যাওয়ার প্রত্যাশায় রয়েছি যখন রাইডাররা স্পটে ভাড়া-হ্রাসকৃত মেট্রোকার্ড এবং ফেয়ার ফেয়ার প্রোগ্রামের জন্য আবেদন করতে সক্ষম হবেন।"

**NYC ট্রানজিট ডিপার্টমেন্ট অব সাবওয়েজের সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট ডেমেট্রিয়াস ক্রিকলো বলেন,** "স্টেশন এজেন্টরা সর্বদা গ্রাহকদের ট্রানজিট সিস্টেমে নেভিগেট করতে সহায়তা করার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে, তবে এখন তাদের সহায়তা একটি নির্দিষ্ট অবস্থানে সীমাবদ্ধ নয় এবং ফলাফলগুলো অপ্রতিরোধ্যভাবে ইতিবাচক, এটি দেখায় যে বুথের বাইরে এজেন্টদের দ্বারা যাত্রীদের অভিজ্ঞতায় কতটা মূল্য যুক্ত করা হয়, হ্রাসকৃত ভাড়ার বিকল্পগুলোতে মূল্যবান তথ্য শেয়ার করে নেওয়ার ক্ষমতা সহ সমস্ত যাত্রীদের সাশ্রয়ীমূল্যের পরিবহনে অ্যাক্সেস নিশ্চিত করার জন্য।"

উদযাপনের অংশ হিসাবে, NYC ট্রানজিট পাঁচটি স্টেশন এজেন্টকে তাদের ব্যতিক্রমী গ্রাহক পরিষেবার জন্য স্বীকৃতি দিয়েছে: রুহুল আমিন, নেলসন চ্যাং, ম্যাথু প্যাট্রিক, রুবেন টেইলর ও রাশেল ম্যাকফ্যাডেন। অসামান্য গ্রাহক সেবাকে উৎসাহিত করতে কর্তৃপক্ষের সম্প্রতি চালু হওয়া এমপ্লয়ি রিকগনিশন প্রোগ্রামের অংশ হিসেবে এই সকল কর্মীকে একটি *নর্থ স্টার* পিন প্রদান করা হয়।

স্টেশন এজেন্টরা এখন সহায়ক ভূমিকায় জড়িত হতে পারে যেমন তারা গত মাসে সিটির বৃহত্তম একদিনের সম্মিলিত প্রচেষ্টার জন্য করেছিল, যা [ফেয়ার ফেয়ারস ডে অফ অ্যাকশন](#) হিসাবে স্বীকৃত, উপলভ্য ভাড়ার বিকল্পগুলো এবং যোগ্যতা সম্পর্কে তথ্য সম্পর্কে সচেতনতা বাড়ানোর জন্য। পূর্বে বর্ণিত কর্তব্যগুলো ছাড়াও, নতুন ভূমিকাটি স্টেশন এজেন্টদের মাধ্যমে গ্রাহক সহায়তা সরবরাহ করার অনুমতি দিয়েছে:

- প্রতিবন্ধী ও প্রবীণদের জন্য সহায়তা
- পরিষেবা বিঘ্নিত হলে এবং বড় পরিকল্পিত পরিবর্তনগুলোর সময় গ্রাহক পরিষেবা
- রূপান্তর এবং ব্যবহারের বিষয়ে প্রশ্ন সহ OMNY গাইডেন্স ও তথ্য
- হ্রাসকৃত ভাড়ার নির্দেশিকা এবং তথ্য
- লিফট, এসকেলেটর, ডিজিটাল সাইনেজ, হেল্প পয়েন্ট ও টার্নস্টাইল সহ গ্রাহকের সুযোগ-সুবিধা সম্পর্কিত যেকোনো সমস্যার সময়মতো রিপোর্ট করা
- একটি নিরাপদ এবং পরিচ্ছন্ন গ্রাহক পরিবেশ রক্ষণাবেক্ষণ
- জীবনযাত্রার মানের বিষয়গুলোর রিপোর্ট করা

শিফটটি সিস্টেম জুড়ে প্রতিটি বরোতে গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্র নির্মাণের পরিপূরক। বর্তমানে 15টি গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্র রয়েছে, এ বছর আরো চালু হবে বলে আশা করা হচ্ছে। বর্তমান লোকেশনের তালিকার জন্য [এখানে](#) দেখুন। এই অবকাঠামোগুলোতে নিউ ইয়র্ক সিটি ট্রানজিট স্টেশন এজেন্টদের কর্তৃক 24/7 কর্মী রয়েছে এবং পরিষেবাগুলো সরবরাহ করে যা ঐতিহাসিকভাবে কেবলমাত্র লোয়ার ম্যানহাটনের 3 Stone Street একচেটিয়াভাবে প্রদান করা হয়েছিল।

###

আরো সংবাদ পাওয়া যাবে এখানে [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov) -এ  
নিউ ইয়র্ক স্টেট | এক্সিকিউটিভ চেম্বার | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
গভর্নরের অফিস থেকে আপডেট পেতে সাইন-আপ করুন: [ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | NEW YORK লিখে 81336 নম্বরে  
টেক্সট পাঠান

[আনসাবস্কাইব করুন](#)