



گورنر KATHY HOCHUL

فوری ریلیز کے لیے: 9/4/2024

گورنر HOCHUL کی جانب سے ہوتے ہوئے باہر سواریوں کی مدد کرنے والے ایم ٹی اے سٹیشن ایجنٹوں کے ایک سال کا جشن

سروے بتاتے ہیں کہ سٹیشن ایجنٹوں کے ساتھ باہمی میل جول کے بعد صارفین سفر کے تجربے سے محفوظ اور زیادہ مطمئن محسوس کرتے ہیں

خدمات کو وسیع کرنے اور کم کردہ کرایہ کے اندراج میں مدد کے لیے صارفین کے خدمت مراکز

پانچ سٹیشن ایجنٹوں کو گاہکوں کی غیر معمولی خدمت کے لیے سراہا گیا

[نیوز کانفرنس کی تصاویر یہاں](#)؛ [نیوز کانفرنس کی ویڈیو یہاں](#)

گورنر Kathy Hochul نے آج میٹرو پولیٹن ٹرانسپورٹیشن اتھارٹی (MTA) کے سٹیشن ایجنٹوں کے ہوتے ہوئے باہر نکلنے اور سواریوں کو سٹیشن بھر میں صارفین کی خدمت کے بنیادی کاموں، جیسے کہ راستے کی تلاش کی معلومات فراہم کرنا، کرایہ کی مشینوں میں مدد کرنا اور نئی سواریوں کو کنٹیکٹ لیس کرایہ کی ادائیگی کے بارے میں مطلع کرنا، میں مدد دینے کے اپنے بہتر کردار کا آغاز کرنے کی پہلی سالگرہ کا جشن منایا۔ اس سے ہوتے ہوئے مرکزی کردار ختم ہو جاتا ہے، جو ٹوکنوں کے دور سے تعلق رکھتا ہے، اور 21 ویں صدی کے سٹیشن کے ماحول میں صارفین کی ضروریات کو بہتر طریقے سے پورا کرنے اور کسٹمر کے تجربے کو بہتر بنانے کے لیے اس کردار کو جدید بنانا ہے۔ صرف پچھلے سال میں، NYC ٹرانزٹ نے مارچ 2023 اور فروری 2024 کے درمیان گاہکوں سے مثبت تاثرات حاصل کرنے والے سٹیشن ایجنٹوں کو 208 تعریفی اسناد پیش کیں، جب کہ مارچ 2022 اور فروری 2023 کے درمیان، جب ایجنٹوں نے باقاعدگی سے ہوتے چھوڑنا شروع کر دیا تھا، تعریفی اسناد 33 تھیں۔

گورنر Hochul نے کہا، "میں اپنی سب ویز کو ان لاکھوں لوگوں کے لیے محفوظ اور قابل رسائی بنانے کے لیے پُر عزم ہوں جو ہر روز ان پر انحصار کرتے ہیں۔ سٹیشن ایجنٹ مدد کی ضرورت والی سواریوں کے لیے رابطے کا پہلا مقام ہیں، اور ہمارے سٹیشنوں میں ان کی مسلسل موجودگی نیو یارک والوں کے لیے نتائج دے رہی ہے۔"

بہتر کسٹمر سروس پہل کاری کے جزو کے طور پر، NYC ٹرانزٹ نے پورے سسٹم میں سٹیشن ایجنٹوں کو زیادہ مؤثر طریقے سے تعینات کیا، جو کسٹمر سروس کو بہتر بناتے ہوئے اور فی گھنٹہ تنخواہ میں اضافہ کرتے ہوئے سالانہ \$10 ملین بچت کرتے ہیں۔ اگلے چند ہفتوں کے دوران، NYC ٹرانزٹ سب وے سسٹم میں 15 کسٹمر سروس سینٹرز (Customer Service Centers, CSCs) میں بتدریج اضافی خدمات متعارف کرائے گا جس میں صارفین ایک مستقل کم کرایہ والے میٹرو کارڈ کے لیے درخواست دینے اور موقع پر ہی اسے وصول کرنے کے قابل ہو جائیں گے۔ اضافی خدمات، جیسے کہ CSCs میں منصفانہ کرائے کی درخواستیں مکمل کرنے کی اہلیت، آنے والے مہینوں میں مرحلہ وار کی جائیں گی۔

ہوتے ہوئے باہر منتقلی کے بعد سے، موسم خزاں 2023 کے گاہکوں کی تعداد سروے سے پتا چلا ہے کہ سٹیشن ایجنٹوں کے ساتھ صارفین کے باہمی میل جول مثبت تھے اور خصوصاً ان سواریوں کے درمیان زیادہ تھے جن کی بات چیت

بوٹھ کے باہر زیادہ ذاتی، موزوں مدد فراہم کرنے کی وجہ سے ہوئی تھی۔ مزید برآں، وہ صارفین جو اپنے سٹیشن ایجنٹ کے ساتھ باہمی بات چیت سے مطمئن ہیں ان کے پلیٹ فارم (52 فیصد بمقابلہ 26 فیصد) پر خود کو محفوظ محسوس کرنے اور سب وے کے مجموعی طور پر (61 فیصد بمقابلہ 31 فیصد) سے مطمئن ہونے کا امکان زیادہ ہے۔

NYC ٹرانزٹ کے صدر Richard Davey نے کہا، "یہ NYC ٹرانزٹ میں گاہکوں کی خدمت کا ایک نیا دور ہے، اور سٹیشن ایجنٹ اس کا مرکزی کردار ہیں۔ بوٹھ کو محدود کرنے والی گاہکوں کی خدمت سے دور ہوئے ایک سال ہو گیا ہے اور نتائج پُر اثر رہے ہیں۔ صارفین ناصر ف سب وے سے زیادہ مطمئن ہیں بلکہ ان ملازمین کو اپنے تمام سٹیشنوں پر دیکھ کر خود کو محفوظ محسوس کرتے ہیں۔ جبکہ ہم ایسے ملازمین کی خدمات کا اعتراف کرتے ہیں جو آج سے اوپر اور اس سے آگے جا چکے ہیں، تمام سٹیشن ایجنٹوں نے واقعی اپنے نئے کردار میں پلیٹ فارم میں قدم رکھا ہے۔ گاہک کا اطمینان قطبی تارہ ہے اور آج گاہک کے تجربے کو بہتر بنانے اور تیز تر، صاف ستھری اور محفوظ خدمت فراہم کرنے کے لیے ہماری پیش رفت کو نمایاں کرتا ہے۔"

MTA کی چیف کسٹمر افسر Shanifah Rieara نے کہا، "سٹیشن ایجنٹ ایک سال سے بوٹھ سے باہر ہیں اور سواریوں کو ان کی سفری ضروریات میں مدد دیتے ہیں اور اس کے نتیجے میں صارفین کے اطمینان میں اضافہ ہو رہا ہے۔ سواری کے تجربے کو بہتر بنانے کے لیے روبرو بات چیت انمول ہے اور اس نے نیو یارک کے رہنے والوں اور آنے والوں دونوں پر یکساں طور پر با معنی اثر ڈالا ہے۔ ہم مستقبل قریب میں اس پیشرفت کو آگے بڑھانے کے منتظر ہیں جب سواریاں موقع پر ہی کم کرایہ والے میٹرو کارڈ اور منصفانہ کرایہ پروگرام کے لیے درخواست دے سکیں گی۔"

NYC ٹرانزٹ کے سب ویز کے شعبے کے سینئر نائب صدر Demetrius Crichlow نے کہا، "سٹیشن ایجنٹوں نے ہمیشہ صارفین کو سفری نظام میں ادھر ادھر جانے میں مدد کرنے میں اہم کردار ادا کیا ہے، لیکن اب ان کی مدد ایک مقررہ جگہ تک محدود نہیں ہے اور اس کے نتائج بہت زیادہ مثبت ہیں، یہ ظاہر کرتا ہے کہ بوٹھ سے باہر ایجنٹوں کو لے کر مسافروں کے تجربے میں کتنا اضافہ ہوتا ہے، بشمول کم کردہ کرائے کے اختیارات کے بارے میں قیمتی معلومات کا اشتراک کرنے کی اہلیت تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ تمام مسافروں کو سستی آمد و رفت تک رسائی حاصل ہے۔"

جشن کے ایک حصے کے طور پر، NYC ٹرانزٹ نے پانچ سٹیشن ایجنٹوں کو گاہکوں کی غیر معمولی خدمت کرنے کے لیے تسلیم کیا: Rashelle، Nelson Chang، Matthew Patrick، Ruben Taylor اور McFadden۔ ان تمام ملازمین کو گاہکوں کی غیر معمولی حوصلہ افزائی کے لیے محکمے کے حال ہی میں شروع کیے گئے ملازمین کی خدمات کے اعتراف کے پروگرام کے جزو کے طور پر قطبی تارہ کی پن ملی ہے۔

سٹیشن ایجنٹس اب معاون کرداروں میں بھی شامل ہو سکتے ہیں جیسا کہ انہوں نے گزشتہ ماہ شہر کی سب سے بڑی ایک روزہ اجتماعی کوشش کے لیے کی تھی، جسے کم کرائے کے دستیاب اختیارات اور اہلیت کے بارے میں معلومات کے بارے میں شعور بیدار کرنے کے لیے [منصفانہ کرائے یوم عمل](#) کے طور پر منایا جاتا ہے۔ پہلے بیان کردہ فرائض کے علاوہ، نئے کردار نے سٹیشن ایجنٹوں کو مندرجہ ذیل کے ذریعے گاہکوں کو مدد فراہم کرنے کے قابل بنایا ہے:

- معذوریوں کے حامل افراد اور بزرگوں کے لیے مدد
- سروس میں رکاوٹوں اور بڑی منصوبہ بند تبدیلیوں کے دوران گاہکوں کی خدمت
- OMNY رہنمائی اور معلومات، بشمول تبدیلی اور استعمال سے متعلق سوالات
- کم کردہ کرایہ کی رہنمائی اور معلومات
- گاہک کی سہولیات سے متعلق کسی بھی مسئلے کی بروقت اطلاع دینا، بشمول لفٹ، ایسکلیٹرز، ڈبجیٹل اشارے، امدادی مقامات اور ٹرن سٹائل
- گاہک کے محفوظ اور صاف ماحول کی دیکھ بھال
- معیار زندگی کے مسائل کی رپورٹنگ

شفٹ نے پورے نظام میں ہر بورو میں گاہک کی خدمات کے مراکز کی تعمیر کی تکمیل کی۔ اس وقت گاہکوں کی خدمات کے 15 مراکز ہیں، جن میں اس سال مزید کھانے کی امید ہے۔ موجودہ مقامات کی فہرست [یہاں](#) دیکھیں۔ ان سہولیات میں نیو یارک سٹی کے سٹیشن کے سفری ایجنٹوں کی جانب سے 7/24 عملہ بھرتی ہے اور وہ خدمات فراہم کرتی ہیں جو تاریخی طور پر صرف لوئر مینہیٹن میں 3 سٹون سٹریٹ (Stone Street 3) پر فراہم کی گئی تھیں۔

###

مزید خبریں www.governor.ny.gov پر دستیاب ہیں
ریاست نیو یارک | ایگزیکٹو چیمبر | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
گورنر آفس سے اپ ڈیٹس کے لیے سائن اپ کریں: ny.gov/signup | 81336 پر NEW YORK ٹیکسٹ کریں

[ان سبسکرائب کریں](#)