

# 地铁车站乘客服务的拟议变动， 包括取消车站售票厅服务

**Metropolitan Transportation Authority (“MTA”)** 将举行一场公开听证会，以改变车站的乘客售票厅服务和工作人员用餐时间的服务范围。售票厅服务将被更有效、更优质的售票厅外乘客服务所取代。

Metropolitan Transportation Authority 与 Transit Workers United 100 就今后的地铁系统中车站工作人员角色达成了一项里程碑式的协议，这将使工作人员能够更有效地支持地铁站的乘客服务需求。考虑到地铁站不断变化的环境，车站工作人员将从在售票厅内工作转为在售票厅外的整个车站履行乘客服务职能，包括在十字转门、票价媒体自动售票机和站台上。

“售票厅导向”的车站工作人员角色可以追溯到代币时代，这一变化代表了该角色的现代化，使工作人员走出售票厅，在 21 世纪的车站环境中更好地服务于乘客的需求。车站工作人员的新工作是在售票厅外为乘客提供支持，而不是坐在售票厅内进行交通卡交易。车站工作人员将在必要时返回检票区，帮助无法使用十字转门或 AutoGate 的乘客。

每个车站目前每周 7 天，每天 24 小时都有工作人员，在此期间，除了其用餐时间外，工作人员将继续工作。车站将提供有关在用餐休息期间获得援助的信息，例如使用 Help Point 对讲机。目前，当正式车站工作人员休息时，换班工作人员会临时在车站售票厅工作。在新的乘客服务模式之下，这种换班值守方式将停止。

关于这些变化，必须就乘客售票厅服务的变化和取消用餐时间的换班值守举行公开听证会。

## 听证会的日期、时间和地点

2023 年 2 月 1 日

听证会将于 6:00 p.m. 开始。听证会现场本人登记开放时间为 5:30 p.m. 至 6:30 p.m.

### Metropolitan Transportation Authority

2 Broadway, 20th Floor – William J. Ronan Board Room  
New York, NY 10004

欲在听证会上发言，请浏览网站提前登记，登记时间开放至听证会当日。

听证会通过 Zoom 于线上召开并在 <https://youtu.be/VskrAU8sc8A> 上直播。有意参加听证会的人士可：

**通过电脑/平板电脑/智能手机参加：** 公众可通过 Zoom 或致电 (877) 853 5247 参与（网络研讨会 ID: 868 0977 6902 密码: 6763366941）。MTA 网站也会提供链接。

**通过电话参加：** 拨打: +1 877 853 5247 (免费) 网络研讨会 ID: 868 0977 6902 # 然后拨 #

## 如需了解更多信息、预登记发言或者提交意见

希望在公开听证会上发言的参与者必须通过网站提前登记，口头陈述限三 (3) 分钟。您可以提供口头证言，或提交书面陈述来代替或补充与提议项目相关的口头证言。您也可以在线发表书面评论意见。通过邮政邮件提出的意见请寄送至：MTA Government & Community Relations，收件人：Elimination of Station Booth Service, 2 Broadway, B20.81, New York, NY 10004

**所有书面和在线意见必须在 2023 年 2 月 1 日 11:59 p.m. 之前提交。**

该日期和时间之后收到的意见将不予考虑。

## 无障碍和语言帮助服务

在混合公开听证会上，提供 CART 字幕和美国手语服务。

耳聋或有听力障碍的公众可使用他们的首选中继服务或免费 711 中继服务，然后要求转接公开听证会热线 (646)252-6777 与客户服务代表通话。

盲人或患有视力障碍的公众可于 2023 年 1 月 25 日之前通过在 <https://new.mta.info/transparency/station-booth-hearing> 网站上提交申请，或致电公开听证会热线 646-252-6777，要求参加听证会。代表的工作时间为每天 6 am 至 10 pm。

没有电脑或没有互联网的听证会参与者可以通过致电 1-877-853 5247 (免费电话)，然后输入网络研讨会 ID: 868 0977 6902，再输入两次井号 (#) 键以收听听证会。

如果需要语言帮助或任何其他参加方式，请在排定的听证会日期前至少五个工作日通过以下方式之一提交申请：在线提交、致电公开听证会热线 646-252-6777，或致信：MTA Government & Community Relations，收件人：Elimination of Station Booth Service, 2 Broadway, B20.81, New York, NY 10004. 对于那些及时提出语言援助请求的人，MTA 将提供口译或笔译服务。



Metropolitan Transportation Authority

[www.mta.info](http://www.mta.info)



公开听证会

