



الحاكمة كاثي هوكول

للتنشر فوراً: 2024/4/9

الحاكمة هوكول تحتفل بمرور عام على قيام وكلاء محطة النقل الحضري MTA بمساعدة الركاب خارج الأكشاك

يكشف الاستطلاع أن العملاء يشعرون بمزيد من الأمان والرضا عن تجربة النقل بعد التفاعل مع وكلاء المحطات

ستوسع مراكز خدمة العملاء والخدمات والمساعدة في التسجيل بأسعار مخفضة

تمت الإشادة بخمسة من وكلاء المحطة على خدمة العملاء الاستثنائية

صور المؤتمر الصحفي موجودة [هنا](#)؛ فيديو المؤتمر الصحفي موجود [هنا](#)

احتفلت الحاكمة كاثي هوكول اليوم بمرور عام على بدء وكلاء محطة هيئة النقل الحضري (Metropolitan Transportation Authority, MTA) دورهم المعزز المتمثل في الخروج من الأكشاك ومساعدة الركاب في وظائف خدمة العملاء الأساسية في جميع أنحاء المحطة مثل توفير معلومات تحديد الطريق والمساعدة في آلات التعرف وإعلام الركاب الجدد بشأن الدفع بدون تلامس دفع الأجرة. أدى هذا التحول بعيداً عن الدور الذي يتمحور حول الكشك والذي يعود تاريخه إلى عصر الرموز إلى تحديث الدور لخدمة احتياجات العملاء بشكل أفضل في بيئة محطة القرن الحادي والعشرين وتحسين تجربة العملاء. في العام الماضي فقط، قدمت هيئة النقل في مدينة نيويورك 208 توصيات لوكلاء المحطات الذين تلقوا تعليقات إيجابية من العملاء في الفترة بين مارس/آذار 2023 وفبراير/شباط 2024، مقارنة مع 33 توصية بين مارس/آذار 2022 وفبراير/شباط 2023، عندما بدأ الوكلاء بمغادرة الأكشاك بانتظام.

"أنا ملتزمة بجعل مترو الأنفاق لدينا أكثر أماناً ويسهل الوصول إليه بالنسبة للملايين الذين يعتمدون عليها كل يوم"، قالت **الحاكمة هوكول**. "يعد وكلاء المحطات نقطة الاتصال الأولى للركاب الذين يحتاجون إلى المساعدة، كما أن وجودهم المستمر في محطاتنا يؤدي إلى تحقيق النتائج لسكان نيويورك".

كجزء من مبادرة خدمة العملاء المحسنة، قامت هيئة النقل في مدينة نيويورك بنشر وكلاء المحطات بشكل أكثر كفاءة في جميع أنحاء النظام مما أدى إلى تحقيق وفورات سنوية قدرها 10 مليون دولار مع تحسين خدمة العملاء وزيادة الأجر بالساعة. خلال الأسابيع القليلة المقبلة، ستقدم هيئة النقل في مدينة نيويورك تدريجياً خدمات إضافية إلى 15 مركزاً لخدمة العملاء (Customer Service Centers, CSC) في نظام مترو الأنفاق مع قدرة العملاء على تقديم طلب للحصول على بطاقة مترو كارد (MetroCard) دائمة مخفضة الأجرة واستلامها على الفور. سيتم تنفيذ الخدمات الإضافية، مثل القدرة على إكمال طلبات الأسعار العادلة في مراكز (CSC) تدريجياً خلال الأشهر المقبلة.

منذ الانتقال من الأكشاك، وجد استطلاع عدد العملاء لخريف 2023 أن تفاعلات العملاء مع وكلاء المحطات كانت إيجابية ومرتفعة بشكل خاص بين الركاب الذين حدثت تفاعلاتهم خارج الأكشاك بسبب الدعم الأكثر أناقة وتخصيصاً المقدم. إضافة إلى ذلك، كان العملاء الذين يشعرون بالرضا عن تفاعلهم مع وكيل المحطة أكثر ميلاً للشعور بالأمان على المنصات (52 بالمائة مقابل 26 بالمائة) ويكونون راضين عن مترو الأنفاق بشكل عام (61 بالمائة مقابل 31 بالمائة).

قال رئيس هيئة النقل في مدينة نيويورك، ريتشارد ديڤي، "هذا عصر جديد من خدمة العملاء في هيئة النقل في مدينة نيويورك وكلاء المحطات هم محور هذا العصر. لقد مر عام واحد منذ أن ابتعدنا عن خدمة العملاء المحدودة وكانت النتائج مؤثرة. العملاء ليسوا أكثر رضاً عن مترو الأنفاق فحسب بل أبلغوا عن شعورهم بأمان أكبر عند رؤية هؤلاء الموظفين في جميع أنحاء محطاتهم. بينما قمنا بتكريم الموظفين الذين بذلوا قصارى جهدهم اليوم، فقد ارتقى جميع وكلاء المحطة بالفعل إلى مستوى المسؤولية في دورهم الجديد. إن رضا العملاء هو نجم الشمال، واليوم يسלט الضوء على التقدم الذي أحرزناه لتحسين تجربة العملاء وتقديم خدمة أسرع وأكثر نظافة وأماناً."

قالت شاتيفيا ريارا، كبيرة مسؤولي العملاء في MTA، "لقد ظل وكلاء المحطة خارج المقصورة لمدة عام لمساعدة الركاب في تلبية احتياجات النقل الخاصة بهم، ونتيجة لذلك، ارتفع رضا العملاء. إن التفاعل وجهاً لوجه لا يقدر بثمن لتحسين تجربة الركاب، وكان له تأثير ملموس على كل من سكان نيويورك والزوار على حد سواء. ونحن نتطلع إلى البناء على هذا التقدم في المستقبل القريب عندما سيتمكن الركاب من التقدم بطلب للحصول على بطاقة مترو كارد ذات الأجرة المخفضة على الفور وبرنامج الأجر العادلة (Fair Fares)."

قال ديميتريوس كريسيلو، نائب الرئيس الأول لقسم النقل بمترو الأنفاق في مدينة نيويورك، "لقد لعب وكلاء المحطات دائماً دوراً حاسماً في مساعدة العملاء على التنقل في نظام النقل، ولكن مساعدتهم الآن لا تقتصر على موقع ثابت واحد وكانت النتائج إيجابية للغاية، فهي توضح مقدار القيمة المضافة إلى تجربة الركاب من خلال وجود وكلاء خارج الأكشاك بما في ذلك القدرة على مشاركة المعلومات القيمة حول خيارات الأسعار المخفضة لضمان حصول جميع الركاب على وسائل نقل بأسعار معقولة."

كجزء من الاحتفال، قامت هيئة النقل في مدينة نيويورك بتكريم خمسة من وكلاء المحطات لخدمتهم المتميزة للعملاء: روهول أمين، نيلسون تشانغ، ماثيو باتريك، روبن تايلور وراشيل مكفادين. حصل جميع هؤلاء الموظفين على دبوس نورث ستار كجزء من برنامج تقدير الموظفين الذي أطلقته الهيئة مؤخراً لتشجيع خدمة العملاء المتميزة.

يمكن لوكلاء المحطة الآن أيضاً المشاركة في أدوار داعمة كما فعلوا الشهر الماضي في أكبر جهد جماعي ليوم واحد في المدينة، والذي تم الاعتراف به باعتباره يوم عمل الأجر العادلة، لزيادة الوعي بخيارات الأسعار المخفضة المتاحة والمعلومات المتعلقة بالأهلية. إضافة إلى الواجبات الموضحة سابقاً سمح الدور الجديد لوكلاء المحطة بتقديم دعم العملاء من خلال:

- مساعدة العملاء ذوي الإعاقة وكبار السن
- خدمة العملاء أثناء انقطاع الخدمة والتغييرات الرئيسية المخطط لها
- إرشادات ومعلومات OMNY، بما في ذلك التحويل والأسئلة المتعلقة بالاستخدام
- إرشادات ومعلومات عن الأسعار المخفضة
- الإبلاغ في الوقت المناسب عن أي مشكلات تتعلق بوسائل الراحة للعملاء، بما في ذلك المصاعد والسلالم المتحركة واللافتات الرقمية ونقاط المساعدة والبوابات الدوارة
- المحافظة على بيئة آمنة ونظيفة للعملاء
- الإبلاغ عن مشكلات جودة الحياة

أكمل هذا التحول إنشاء مراكز خدمة العملاء في كل منطقة عبر النظام. يوجد حالياً 15 مركزاً لخدمة العملاء، ومن المتوقع افتتاح المزيد هذا العام. للحصول على قائمة المواقع الحالية، انظر [هنا](#). يعمل في هذه المرافق وكلاء محطات هيئة النقل في مدينة نيويورك على مدار 7/24 وتوفر الخدمات التي لم يتم تقديمها تاريخياً إلا في 3 Stone Street في مانهاتن السفلى.

###

تتوفر أخبار إضافية على www.governor.ny.gov
ولاية نيويورك | الغرفة التنفيذية | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
سجل للحصول على تحديثات من مكتب الحاكم: ny.gov/signup | أرسل NEW YORK في رسالة نصية إلى 81336

[إلغاء الاشتراك](#)