



立即發佈：2024 年 4 月 9 日

凱西·霍楚爾州長

霍楚爾州長慶祝大都會交通署車站代理走出售票亭協助乘客一週年

調查顯示，與車站代理互動後，乘客對交通體驗感到更安全、更滿意

客戶服務中心擴大服務範圍並協助降低票價

五名車站代理因卓越的客戶服務受到表揚

新聞發佈會照片詳見 [此處](#)；新聞發佈會視訊詳見 [此處](#)

凱西·霍楚爾州長今天慶祝大都會交通署車站代理開始發揮更大作用一週年，代理走出售票亭，協助乘客使用整個車站的核心客戶服務功能，例如提供尋路資訊、協助乘客售票機上購票，以及向新乘客介紹非接觸式購票。這種轉變不再是代幣時代以售票亭為中心的角色，而是使角色現代化，以在 21 世紀車站環境中更好地滿足客戶的需求並改善客戶體驗。僅是過去一年，紐約市交通局 (NYC Transit) 對在 2023 年 3 月至 2024 年 2 月期間收到客戶積極回饋的車站代理給予了 208 次表揚，而在 2022 年 3 月至 2023 年 2 月期間，代理開始定期離開售票亭，共給予了 33 次表揚。

霍楚爾州長表示，「我致力於讓我們的地鐵變得對每天依賴它的數百萬人更安全、更方便。車站代理是需要幫助的乘客的第一個聯絡點，乘客持續光顧我們的車站正在為紐約人帶來成果。」

作為增強客戶服務舉措的一部分，紐約市交通局在整個系統中更有效率地部署車站代理，每年節省 1,000 萬美元，同時改善客戶服務並提供更高時薪。在接下來的幾週內，紐約市交通局將逐步為地鐵系統中的 15 個客戶服務中心 (Customer Service Centers, CSCs) 引入更多服務，讓乘客能夠當場申請並收到永久性減價車票地鐵卡 (Reduced-Fare MetroCard)。更多服務，例如在客戶服務中心完成公平票價 (Fair Fares) 申請的能力，將在未來幾個月內分階段推出。

2023 年秋季客戶數量 (Customers Count)

調查發現，自走出售票亭以來，客戶與車站代理進行積極的互動，在售票亭外，由於代理提供了更人性化、量身定制的支援，乘客與車站代理的互動尤其頻繁。此外，對與車站代理的互動感到滿意的乘客更有可能在月台上感到安全（52% 與 26%），並對地鐵整體感到滿意（61% 與 31%）。

紐約市公共交通局局長理查德·戴維 (Richard Davey)

表示，「這是紐約市交通局客戶服務的新時代，車站代理是這一時代的核心。我們的客戶服務已擺脫售票亭的限制一年了，取得了喜人的成果。顧客不僅對地鐵更加滿意，還表示，看到車站到處都有這些員工，他們感覺更安全。雖然我們今天表彰了取得卓越成績的員工，但所有的車站代理都為他們的新角色做好了準備。客戶滿意度是北極星，今天凸顯了我們在改善客戶體驗和提供更快、更清潔、更安全的服務方面取得的進展。」

大都會交通署首席客戶官莎尼法·莉亞拉 (Shanifah Rieara)

表示，「車站代理已經走出售票亭一年，幫助乘客滿足交通需求，因此客戶滿意度不斷上升。面對面的互動對於改善乘客體驗是無價的，它對紐約人和遊客都產生了有意義的影響。我們期待在不久的將來在這一進展的基礎上再接再厲，屆時乘客將能夠當場申請減價車票地鐵卡和公平票價計劃。」

紐約市地鐵交通局高級副主席迪米特律斯·克裡克洛 (Demetrius Crichlow)

表示，「車站代理在協助乘客搭乘交通系統方面一直發揮著至關重要的作用，但現在他們的幫助不再局限於一個固定地點，而且結果是非常可喜的，這有助於展示讓代理走出售票亭可以為乘客體驗增加多少價值，包括能夠分享有關票價折扣選項的寶貴資訊，以確保所有乘客都能獲得負擔得起的交通服務。」

作為慶祝活動的一部分，紐約市交通局表彰了五位提供卓越客戶服務的車站代理：魯胡爾·阿明 (Ruhul Amin)、納爾遜·張 (Nelson Chang)、馬修·帕特里克 (Matthew Patrick)、魯本·泰勒 (Ruben Taylor) 和拉謝爾·麥克法登 (Rashelle McFadden)。作為管理局最近啟動的員工表彰計劃 (Employee Recognition Program) 的一部分，所有這些員工都獲得了北極星徽章，以鼓勵他們提供卓越的客戶服務。

車站代理現在還可以發揮支援作用，就像他們上個月在該市最大的一日集體活動（被稱為「[公平票價行動日](#)」(Fair Fares Day of Action)）中所做的那樣，讓人們瞭解減價車票選項和資格的相關資訊。除了前面描述的職責外，新角色還允許車站代理透過以下方式提供客戶支援：

- 協助殘障人士和長者
- 服務中斷和計劃的重大變更期間的客戶服務
- OMNY 指南和訊息，包括換乘和使用問題
- 減價車票指導和訊息

- 及時報告與客戶設施（包括電梯、自動扶梯、數位看板、幫助點和自動檢票門）相關的任何問題
- 維護安全、乾淨的客戶環境
- 報告生活品質問題

這項轉變補充了整個系統每個行政區客戶服務中心的建置。目前共有 15 個客戶服務中心，預計今年將開設更多客戶服務中心。如需查閱當前地點的名單，請見[此處](#)。這些設施由紐約市交通局車站代理 24/7 全天候值班，提供以前僅在曼哈頓下城 (Lower Manhattan) 3 Stone Street 號提供的服務。

###

可造訪網站 www.governor.ny.gov 瀏覽更多新聞
紐約州 | 州長辦公室 | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
註冊州長辦公室的最新動態：ny.gov/signup | 傳送簡訊「NEW YORK」至 81336

[退出訂閱](#)