



Pou Piblikasyon Imedya: 09/04/2024

GOUVÈNÈ KATHY HOCHUL

GOUVÈNÈ HOCHUL SELEBRE YON ANE AJAN ESTASYON MTA YO K AP EDE PASAJE YO ANDEYÒ KABIN YO

Sondaj revele kliyan yo santi yo pi an sekirite ak plis satisfè ak eksperyans transpò piblik apre entèraksyon ak ajan estasyon yo

Sant Sèvis Kliyantèl pou elaji sèvis yo epi ede nan enskripsyon tarif redui

Senk ajan estasyon yo felisite pou sèvis kliyantèl eksepsyonèl

Foto konferans deprès yo [isit la](#); Videyo konferans deprès yo [isit la](#)

Gouvènè Kathy Hochul te selebre jodi a yon ane depi ajan estasyon MTA yo te kòmanse pòs amelyore yo pou yo soti nan kabin yo epi ede pasaje yo ak fonksyon sèvis kliyantèl prensipal yo nan estasyon an tankou bay enfòmasyon sou oryantasyon, ede nan distribitè otomatik yo ak enfòm nouvo pasaje yo sou peman pri tikè san kontak yo. Abandon pòs ki santre sou kabin sa a, ki date nan epòk jeton yo, modènize pòs la pou pi byen sèvi bezwen kliyan yo nan yon anviwònman estasyon 21èm syèk la ak amelyore eksperyans kliyan an. Nan sèlman ane ki sot pase a, Transpò Komen Vil NY (NYC Transit) te prezante 208 distenksyon bay ajan estasyon yo ki te resevwa kòmantè pozitif nan men kliyan yo ant mas 2023 ak fevriye 2024, konpare ak 33 distenksyon ant mas 2022 ak fevriye 2023, lè ajan yo te kòmanse kite kabin lan regilyèman.

"Mwen pran angajman pou rann metwo nou yo pi an sekirite ak pi aksesib pou plizyè milyon moun ki konte sou yo chak jou", **Gouvènè Hochul te deklare.** "Ajan estasyon yo se premye pwen kontak pou pasaje ki bezwen asistans, epi prezans kontinyèl yo nan estasyon nou yo ap bay rezilta pou Nouyòkè yo."

Kòm yon pati nan inisyativ sèvis kliyantèl amelyore a, Transpò Komen Vil NY te deplwaye ajan estasyon yo nan tout sistèm nan yon fason ki pi efikas, sa ki te bay 10 milyon dola nan ekonomi anyèl pandan y ap amelyore sèvis kliyan yo ak ogmante salè pa èdtan. Pandan kèk semèn kap vini yo, Transpò Komen Vil NY pral piti piti entwodui sèvis adisyonèl nan 15 Sant Sèvis Kliyantèl (Customer Service Centers, CSCs) nan sistèm tren an ak kapasite pou kliyan yo kapab aplike pou epi resevwa sou plas yon MetroCard (Kat Metwo) nan Tarifi Redui ki pèmanan. Lòt sèvis yo, tankou kapasite pou

ranpli aplikasyon pou Tarif Ekitab yo nan CSC yo, yo pral an plas yon fason pwogresif nan mwa k ap vini yo.

Depi lè tranzisyon an pou soti nan kabin lan, sondaj Kontaj Kliyan Otòn 2023 a te jwenn ke entèraksyon kliyan yo ak ajan estasyon yo te pozitif pi patikilyèman wo pami pasaje ki gen entèraksyon ki te fèt andeyò kabin yo akòz sipò ki plis pèsonalize, adapte ke yo te bay. Anplis de sa, kliyan ki satisfè ak entèraksyon ajan estasyon yo te gen plis chans pou yo santi yo an sekirite sou platfòm (52 pousan kont 26 pousan) epi yo te satisfè ak tren an jeneral (61 pousan kont 31 pousan).

Prezidan Transpò Piblik Vil New York la, Richard Davey, te deklare, "Sa a se yon nouvo epòk sèvis kliyantèl nan Transpò Komen Vil NY, epi ajan estasyon yo nan sant li. Sa fè yon ane depi nou vire do bay sèvis kliyantèl ki limite nan kabin epi rezilta yo te gen enpak. Kliyan yo pa sèlman satisfè ak tren an, men yo rapòte ke yo santi yo pi an sekirite, lè yo wè anplwaye sa yo atravè estasyon yo. Pandan ke nou rekonèt anplwaye ki te ale odela pase jodi a, tout ajan estasyon yo te reyèlman devwe nan nouvo pòs pa yo. Satisfaksyon kliyan se Zetwal Polè a e jodi a li mete aksan sou pwogrè nou pou amelyore eksperyans kliyan an epi bay sèvis pi rapid, pi pwòp ak pi an sekirite."

Direktè Anchèf Sèvis Kliyan MTA, Shanifah Rieara, te deklare, "Ajan Estasyon yo te soti nan kabin lan pou yon ane pou ede pasaje yo avèk bezwen transpò piblik yo epi satisfaksyon kliyan an ap ogmante kòm rezilta. Entèraksyon fas-a-fas la pa gen pri pou amelyore eksperyans pasaje yo epi li gen yon enpak enpòtan sou Nouyòkè yo ak vizitè yo. Nou pa tann pou n bati sou pwogrè sa a nan fiti pròch lè pasaje yo pral kapab aplike pou yon MetroCard nan Pri Redui sou plas ak pwogram Tarif Ekitab la."

Vis Prezidan Prensipal Depatman Metwo, Transpò Komen Vil NY (NYC Transit), Demetrius Crichlow, te deklare "Ajan estasyon yo te toujou jwe yon wòl enpòtan nan ede kliyan yo navige nan sistèm transpò piblik la, men kounye a asistans pa yo pa limite nan yon sèl kote fiks epi rezilta yo lajman pozitif, li montre sou ki pwèn yo ajoute valè nan eksperyans pasaje yo lè yo fè ajan yo soti nan kabin lan, ki gen ladan kapasite pou pataje enfòmasyon enpòtan sou opsyon tarif redui pou asire tout pasaje yo gen aksè ak transpò abòdab."

Nan kad selebrasyon an, Transpò Komen Vil NY te rekonèt senk ajan estasyon pou sèvis kliyan eksepsyonèl pa yo: Ruhul Amin, Nelson Chang, Matthew Patrick, Ruben Taylor ak Rashelle McFadden. Tout anplwaye sa yo te resevwa yon pin *Zetwal Polè* nan kad Pwogram Rekonesans Anplwaye Otorite a te fèk lanse pou ankouraje sèvis kliyantèl ekselan.

Ajan estasyon yo kapab kounye a tou angaje yo nan wòl sipò menm jan yo te fè mwa pase a pou pi gwo efò kolektif vil la nan yon sèl jou a, ki rekonèt kòm [Jounen Aksyon sou Tarif Ekitab](#), pou ogmante konsyantizasyon sou opsyon tarif redui ki disponib ak enfòmasyon sou elijibilite. Anplis devwa yo dekri deja, nouvo pòs la pèmèt ajan estasyon yo bay sipò kliyantèl atravè:

- Asistans pou kliyan andikape ak granmoun aje
- Sèvis kliyantèl pandan entèripsyon sèvis ak gwo chanjman planifye
- Oryantasyon ak enfòmasyon OMNY, ki gen ladan konvèsyon ak kesyon sou itilizasyon
- Direktiv ak enfòmasyon sou tarif redui
- Rapòte alè nenpòt pwoblèm ki gen rapò ak ekipman kliyan yo, tankou asansè, eskalye, siyal dijital, pwen èd ak tounikè
- Antretyen yon anviwònman kliyantèl ki an sekirite epi pwòp
- Rapòte pwoblèm kalite lavi

Chanjman an te konplete konstriksyon Sant Sèvis Kliyantèl la nan chak minisipalite atravè sistèm nan. Aktyèlman gen 15 Sant Sèvis Kliyantèl, ak plis yo prevwa ouvri ane sa a. Pou lis lokal aktyèl yo gade [isit la](#). Etablsman sa yo gen anplwaye ajan estasyon Transpò Komen Vil New York 24/24, 7/7, epi yo bay sèvis ki istorikman te sèlman bay nan 3 Stone Street nan Lower Manhattan.

###

Lòt nouvèl disponib sou sit www.governor.ny.gov
Eta New York | Chanm Egzekitif | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Enskri pou w jwenn mizajou Biwo Gouvènè a: ny.gov/signup | Voye tèks NEW YORK bay 81336

[ANILE ENSKRIPSYON OU](#)