



Do natychmiastowej publikacji: 09.04.2024

GUBERNATOR KATHY HOCHUL

GUBERNATOR HOCHUL ŚWIĘTUJE ROK PRACY PRACOWNIKÓW OBSŁUGI PASAŻERÓW MTA POMAGAJĄCYCH PASAŻEROM POZA BUDKAMI

Ankieta wykazała, że dzięki bezpośredniemu kontaktowi z pracownikami obsługi pasażerów klienci czują się bezpieczniejsi i są bardziej zadowoleni z korzystania ze środków transportu publicznego

Punkty obsługi podróżnych rozszerzają zakres usług i pomagają w zapisach do programu zniżek na przejazdy

Pięciu pracowników obsługi pasażerów wyróżnionych za wyjątkową obsługę klienta

Zdjęcia z konferencji prasowej są dostępne [tutaj](#), a film z konferencji prasowej można zobaczyć [tutaj](#)

Gubernator Kathy Hochul świętowała dziś rok, odkąd pracownicy obsługi pasażerów MTA zaczęli wykonywać pracę w szerszym zakresie, wychodząc ze swoich budek i pomagając pasażerom w podstawowej obsłudze klienta na całej stacji, takich jak dostarczanie informacji o trasie, pomoc przy automatach biletowych i informowanie nowych pasażerów o możliwości skorzystania ze zblizeniowych płatności za przejazd. To odejście od pracy wykonywanej z wnętrza budki, która pochodzi jeszcze z czasów opłacania przejazdów żetonami, pozwoliło unowocześnić pracę personelu stacji, aby lepiej zaspokajać potrzeby klientów na nowoczesnych stacjach i poprawić komfort podróży. Tylko w ciągu ostatniego roku, w okresie od marca 2023 r. do lutego 2024 r., NYC Transit wręczył 208 pochwał pracownikom obsługi pasażerów otrzymującym pozytywne opinie od klientów, w porównaniu do 33 pochwał w okresie od marca 2022 r. do lutego 2023 r., kiedy to pracownicy ci zaczęli regularnie pracować poza budkami.

„Zależy mi, aby nasze metro było bezpieczniejsze i bardziej dostępne dla milionów ludzi, którzy korzystają z niego każdego dnia”, **powiedziała gubernator Hochul**. „Pracownicy obsługi pasażerów są pierwszym punktem kontaktu dla podróżnych potrzebujących pomocy, a ich ciągła obecność na naszych stacjach przynosi dobre rezultaty dla mieszkańców stanu Nowy Jork”.

W ramach celu poprawienia obsługi klienta, NYC Transit bardziej efektywnie rozmieścił pracowników obsługi pasażerów stacji w obrębie całej sieci transportowej, zapewniając 10 mln USD rocznych oszczędności przy jednoczesnej poprawie standardu obsługi klienta i podniesieniu stawki godzinowej. W ciągu najbliższych kilku tygodni NYC Transit będzie stopniowo wprowadzać dodatkowe usługi w 15 punktach obsługi podróżnych (Customer Service Centers, CSCs) w sieci metra, umożliwiając pasażerom złożenie wniosku i otrzymanie na miejscu stałej karty MetroCard, która upoważnia do zniżek za przejazdy. W nadchodzących miesiącach będą stopniowo wprowadzane dodatkowe usługi, takie jak możliwość wypełniania wniosków uczestnictwa w programie Fair Fares w POP.

W ankiecie dotyczącej opinii klientów przeprowadzonej wiosną 2023 r., wykazano, że od momentu wyjścia z budek, interakcje klientów z pracownikami obsługi pasażerów były satysfakcjonujące i szczególnie pomocne dla pasażerów w przypadku bezpośredniego kontaktu, co wynika z bardziej spersonalizowanego i lepiej dostosowanego wsparcia. Ponadto klienci zadowoleni z kontaktu z pracownikami stacji częściej czuli się bezpiecznie na peronach (52% vs. 26%) i byli ogólnie zadowoleni z metra (61% vs. 31%).

Prezes NYC Transit, Richard Davey, powiedział: „To nowa era obsługi klienta w NYC Transit, a pracownicy obsługi pasażerów są w jej centrum. Minął rok, odkąd odeszliśmy od obsługi klientów z wnętrza budki, a wyniki okazały się bardzo zachęcające. Klienci są nie tylko bardziej zadowoleni z faktu korzystania metra, ale także czują się bezpieczniej, widząc tych pracowników na swoich stacjach. Choć wyróżniliśmy pracowników, którzy wykazali się szczególnym zaangażowaniem, wszyscy pracownicy obsługi pasażerów naprawdę stanęli na wysokości zadania w wykonywaniu swoich nowych obowiązków. Zadowolenie klienta jest nadrzędnym celem, a dzisiejszy dzień podkreśla nasze postępy w zakresie poprawy jakości obsługi klienta i zapewnienia szybszych, czystszych i bezpieczniejszych przejazdów”.

Dyrektor ds. klientów MTA, Shanifah Rieara, powiedziała: „Pracujący na stacjach pracownicy obsługi pasażerów wyszli ze swoich budek już rok temu, pomagając pasażerom w zaspokajaniu ich potrzeb transportowych, w wyniku czego rośnie poziom zadowolenia klientów. Bezpośredni kontakt jest bezcenny dla poprawy doświadczenia podróżnych i miał znaczący wpływ zarówno na nowojorkczyków, jak i odwiedzających. Z niecierpliwością czekamy na dalsze postępy w najbliższej przyszłości, kiedy pasażerowie będą mogli złożyć wniosek o wydanie upoważniającej do zniżek karty MetroCard na miejscu i w ramach programu Fair Fares”.

Starszy wiceprezes Departamentu NYC Transit ds. Metra, Demetrius Crichlow, powiedział: „Pracownicy obsługi pasażerów na stacjach zawsze odgrywali kluczową rolę w pomaganiu klientom w poruszaniu się po sieci transportu publicznego, ale teraz ich pomoc nie ogranicza się do jednej stałej lokalizacji, a wyniki są w przeważającej mierze pozytywne. Pokazuje to, jak wiele wartości dodają pasażerom pracownicy pracujący poza budkami, w tym możliwość przekazywania cennych informacji na temat

możliwości skorzystania z obniżonych opłat, aby zapewnić wszystkim pasażerom dostęp do niedrogiego transportu”.

W ramach uroczystości NYC Transit wyróżniło pięciu pracowników obsługi pasażerów za wyjątkową obsługę klienta: Ruhula Amina, Nelsona Changa, Matthew Patricka, Rubena Taylora i Rashelle McFadden. Wszyscy ci pracownicy otrzymali przypinki *North Star* w ramach niedawno uruchomionego przez zarząd MTA programu nagradzania pracowników, który ma zachęcać do ponadprzeciętnej pracy związanej z obsługą klienta.

Pracownicy obsługi pasażerów mogą teraz również angażować się w działania wspierające, tak jak w zeszłym miesiącu podczas największej jednodniowej zbiorowej akcji władz miasta o nazwie [Fair Fares Day of Action](#), której celem było podniesienie świadomości na temat dostępnych taryf ulgowych i informacji na temat warunków uprawniających do skorzystania z tańszych biletów. Oprócz wcześniej opisanych obowiązków, pracownicy obsługi pasażerów mogą teraz zapewnić dodatkowe wsparcie klientom poprzez:

- Pomoc dla osób z niepełnosprawnością i seniorów
- Wsparcie pasażerów podczas przerw w kursowaniu pociągów i poważnych planowanych zmian
- Przekazywanie wskazówek i informacji na temat systemu OMNY, w tym w związku z przejściami na to rozwiązanie z innych systemów, oraz odpowiadanie na pytania dotyczące korzystania z programu
- Przekazywanie wskazówek i informacji dotyczących taryf ulgowych
- Terminowe zgłaszanie wszelkich problemów związanych z udogodnieniami dla klientów, w tym windami, schodami ruchomymi, oznakowaniem cyfrowym, punktami pomocy i bramkami obrotowymi
- Utrzymanie bezpiecznego i czystego środowiska klienta
- Zgłaszanie kwestii związanych z jakością życia

Zmiana ta uzupełniła budowę punktów obsługi podróżnych w każdej gminie w całej sieci. Obecnie działa 15 punktów obsługi podróżnych, a kolejne mają zostać otwarte jeszcze w tym roku. Lista aktualnych lokalizacji znajduje się [tutaj](#). Punkty te są obsługiwane 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez pracowników obsługi podróżnych na stacjach New York City Transit i świadczą usługi, które w przeszłości były świadczone wyłącznie na 3 Stone Street na Dolnym Manhattanie.

###

Dodatkowe wiadomości są dostępne na stronie www.governor.ny.gov
Stan Nowy Jork | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Zarejestruj się, aby otrzymywać najnowsze informacje z biura gubernatora: ny.gov/signup | Wyślij SMS o treści NEW YORK na numer 81336

ZREZYGNUJ