



Для немедленной публикации: 09.04.2024

ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ

**ГУБЕРНАТОР ХОКУЛ ОТМЕЧАЕТ ГОД С ТОГО МОМЕНТА, КОГДА  
СОТРУДНИКИ СТАНЦИЙ МТА НАЧАЛИ ПОМОГАТЬ ПАССАЖИРАМ ЗА  
ПРЕДЕЛАМИ СВОИХ КАБИНОК**

*Проведенный опрос показал, что после общения со служащими на станциях пассажиры чувствуют себя безопаснее и больше удовлетворены поездками*

*Центры обслуживания клиентов расширят спектр услуг и помогут в оформлении льготного проезда*

*Пять сотрудников станций отмечены за исключительное обслуживание клиентов*

*Фотографии с пресс-конференции см. [здесь](#); видео с пресс-конференции см. [здесь](#)*

Сегодня губернатор Кэти Хокул отметила год с тех пор, как сотрудники станций МТА начали выполнять расширенный круг обязанностей, выходя из кабинок и оказывая базовые услуги пассажирам по всей станции, такие как предоставление информации о маршрутах, помощь в использовании автоматов оплаты проезда и информирование новых пассажиров о бесконтактной оплате проезда. Отказ от ориентированной на нахождение в кабинке роли, сформировавшейся еще в эпоху жетонов, позволил модернизировать должность, чтобы лучше удовлетворять потребности клиентов в условиях станций XXI века и улучшить их пользовательский опыт. Только за последний год Управление общественного транспорта г. Нью-Йорка (NYC Transit) вручило 208 благодарностей станционным сотрудникам, получившим положительные отзывы от клиентов в период с марта 2023 года по февраль 2024 года, по сравнению с 33 благодарностями в период с марта 2022 года по февраль 2023 года, когда сотрудники стали регулярно выходить из кабинок.

«Я стремлюсь сделать наше метро более безопасным и доступным для миллионов людей, которые пользуются им каждый день, — **сказала губернатор Хокул.** — Сотрудники станций являются первой точкой контакта для пассажиров,

нуждающихся в помощи, и их постоянное присутствие на наших станциях приносит результаты для жителей Нью-Йорка».

В рамках инициативы по улучшению качества обслуживания клиентов управление NYC Transit более эффективно разместило сотрудников станций по всей системе, что позволило сэкономить 10 млн долларов в год, улучшить обслуживание клиентов, увеличив при этом почасовую ставку оплаты труда. В течение следующих нескольких недель NYC Transit постепенно введет дополнительные услуги в 15 центрах обслуживания клиентов (Customer Service Centers, CSCs) в системе метро, где клиенты смогут подать заявку и сразу получить постоянную карточку льготного проезда в метро Reduced-Fare MetroCard. В ближайшие месяцы будут поэтапно внедряться дополнительные услуги, такие как возможность заполнения заявлений на получение транспортной карты Fair Fares в CSC.

По результатам опроса, проведенного осенью 2023 года в рамках программы подсчета клиентов, было установлено, что взаимодействие клиентов с сотрудниками станций было положительным и особенно высоким среди пассажиров, чье общение происходило вне кабинок, благодаря более индивидуальному подходу и персональной помощи. Кроме того, клиенты, довольные взаимодействием с сотрудниками станций, чаще чувствуют себя в безопасности на платформах (52 % против 26 %) и в целом удовлетворены метро (61 % против 31 %).

**Президент Управления пассажирского транспорта г. Нью-Йорка Ричард Дэви (Richard Davey):** «Наступила новая эра обслуживания клиентов в NYC Transit, и сотрудники станций находятся в ее центре. Прошел год с тех пор, как мы отошли от обслуживания клиентов исключительно из кабинок, и результаты оказались впечатляющими. Клиенты не только больше довольны метро, но и отмечают, что чувствуют себя в большей безопасности, видя этих сотрудников на своих станциях. Сегодня мы отметили сотрудников, которые превзошли все ожидания, но при этом все сотрудники станций хорошо освоились в своей новой роли. Удовлетворенность клиентов — это наша путеводная звезда, и сегодняшний день демонстрирует наши успехи в улучшении обслуживания клиентов и предоставлении более быстрого, чистого и безопасного сервиса».

**Директор по работе с клиентами управления МТА Шанифа Риара (Shanifah Rieara):** «Сотрудники на станциях уже год как вышли из кабинок, помогая пассажирам решать их транспортные проблемы, и в результате удовлетворенность клиентов растет. Личное общение бесценно для улучшения качества обслуживания пассажиров, и это оказало значительное влияние как на жителей Нью-Йорка, так и на приезжих. Мы с нетерпением ждем развития этого прогресса в ближайшем будущем, когда пассажиры смогут на месте подать заявку на получение каточки Reduced-Fare MetroCard, а также на участие в программе Fair Fares».

**Старший вице-президент Департамента метрополитена NYC Transit Деметриус Кричлоу (Demetrius Crichlow):** «Сотрудники на станциях всегда играли важную роль, помогая клиентам ориентироваться в системе общественного транспорта, но теперь их помощь не ограничивается одним фиксированным местом, и результаты в подавляющем большинстве случаев положительные. Это показывает, насколько полезным для пассажиров становится присутствие сотрудников за пределами кабинки, включая возможность поделиться ценной информацией о вариантах льготного проезда, чтобы все пассажиры имели доступ к недорогому транспорту».

В рамках празднования управление NYC Transit отметило пятерых сотрудников станций за их исключительный клиентский сервис. Ими стали Рухул Амин (Ruhul Amin), Нельсон Чанг (Nelson Chang), Мэттью Патрик (Matthew Patrick), Рубен Тейлор (Ruben Taylor) и Рашель Макфадден (Rashelle McFadden). Все эти сотрудники получили значок «*Путеводная звезда*» в рамках недавно запущенной Управлением программы признания заслуг сотрудников, направленной на поощрение выдающегося обслуживания клиентов.

В настоящее время сотрудники станций также могут выполнять вспомогательные функции, как это было сделано в прошлом месяце во время крупнейшей в городе однодневной коллективной акции [«День справедливых тарифов» \(Fair Fares Day of Action\)](#), направленной на повышение осведомленности о доступных вариантах льготного проезда и информации о праве на их получение. Помимо описанных ранее обязанностей, новая роль позволила сотрудникам вокзала оказывать клиентам следующие услуги:

- помощь клиентам с ограниченными возможностями и пожилым людям,
- поддержка во время перебоев в обслуживании и крупных плановых изменений;
- рекомендации и информация по OMNY, включая переход на систему и вопросы по использованию;
- консультации и информация по льготным тарифам;
- своевременное информирование о любых проблемах, связанных с инфраструктурой для клиентов, включая лифты, эскалаторы, цифровые табло, справочные пункты и турникеты;
- поддержание безопасной и чистой среды для клиентов;
- информирование о проблемах, связанных с качеством жизни.

Этот переход дополнил строительство Центров обслуживания клиентов в каждом районе транспортной системы. В настоящее время насчитывается 15 центров обслуживания клиентов, и еще несколько центров планируется открыть в этом году. Список действующих центров см. [здесь](#). В этих центрах круглосуточно работают сотрудники станций Управления общественного транспорта г. Нью-

Йорка и предоставляются услуги, которые раньше оказывались только в офисе на Стоун-стрит, 3 (3 Stone Street), в Нижнем Манхэттене.

###

Другие новости см. на веб-сайте [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
Подпишитесь на рассылку управления губернатора на сайте [ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | Отправьте сообщение «NEW YORK» на номер 81336

[ОТМЕНИТЬ ПОДПИСКУ](#)