



גאווערנער קעטי האקול

אויף תיכף ארויסצוגעבן: 04/09/2024

**גאווערנער האקול פייערט איין יאר פון MTA סטאנציע אגענטן העלפן רייזנדע אינדרויסן פון בודקעס**

**סורוועי אנטדעקט אז קונים פילן מער פארזיכער און מער צופרידן מיט טראנזיט ערפארונג נאכן ארבעטן מיט סטאנציע אגענטן**

**קאסטומער סערוויס צענטערן וועלן אויסברייטערן סערוויסעס און העלפן אין גענידערטע-פרייזן איינשרייבונג**

**פינף סטאנציע אגענטן אויסגעלויבט פאר אויסנאמע קאסטומער סערוויס**

**[בילדער פון נייעס קאנפערענץ דא](#); [ווידיא פון נייעס קאנפערענץ דא](#)**

גאווערנער קעטי האקול האט היינט געפייערט איין יאר זינט MTA סטאנציע אגענטן האבן אנגעהויבן זייער פארברייטערטע ראלע פון ארויסטרעטן פון בודקעס און העלפן רייזנדע מיט יסודות'דיגע קאסטומער סערוויס פונקציעס דוראויס די סטאנציע ווי צושטעלן אינפארמאציע איבער טרעפן וועגן, העלפן ביי אפצאל מאשינען און מעלדן נייע רייזנדע איבער קאנטאקטלאזע פרייז באצאלט. די טויש אוועק פון די בודקע-צענטרירטע ראלע, וואס גייט צוריק צו די צייט פון טיקעטס, טוט מאדערניזירן די ראלע צו בעסער סערווירן די געברויכן פון קאסטומערס אין אן 21סטע יאר הונדערט סטאנציע ענווייראנמענט און פארבעסערן די קאסטומער ערפארונג. אין בלויז די לעצטע יאר, האט NYC פרעזענטירט 208 אויסלויבונגען צו סטאניע אגענטן וואס האבן באקומען פאזיטיווע פיעדבעק פון קאסטומערס צווישן מערץ 2023 און פעברואר 2024, אין פארגלייך צו 33 אויסלויבונגען צווישן מערץ 2022 און פעברואר 2023, ווען די אגענטן האבן אנגעהויבן צו אפט ארויסגיין פון די בודקע.

"איך בין געטריי צו מאכן אונזערע סאבוועיס מער פארזיכערט און מער צוגעגליך פאר די מיליאנען וואס פארלאזן זיך אויף עס יעדן טאג," **האט גאווערנער האקול געזאגט.** "סטאנציע אגענטן זענען די ערשטע קאנטאקט פאר רייזנדע אין נויט פון הילף, און זייער אנגייענדע וועזנהייט אין אונזערע סטאנציעס טוט דעליווערן רעזולטאטן פאר ניו יארקער."

אלס טייל פון די פארבעסערטע קאסטומער סערוויס איניציאטיוו, טוט NYC טראנזיט בעסער איינשפאנען סטאנציע אגענטן דורכאויס די סיסטעם, אפשיקנדיג \$10 מיליאן אין יערליכע אפגעשפארטע געלטער בשעת'ן פארבעסערן קאסטומער סערוויס און העכערן באצאלט פער שעה. איבער די נעקסטע פאר וואכן, וועט NYC טראנזיט צוביסלעך פארשטעלן נייע סערוויסעס צו די 15 קאסטומער סערוויס צענטערן (Customer Service Centers, CSC) אין די סאבוועיס סיסטעם מיט מעגליכקייט פאר קאסטומערס זיך צו קענען איינגעבן און באקומען אויפן פלאץ א פערמענאנטע Reduced-Fare MetroCard. נאך

סערוויסעס, ווי די מעגליכקייט צו פארענדיגן Fair Fares אפליקאציעס ביי CSC, וועט ווערן איינגעשטעלט איבער די קומענדיגע פאר מאנאטן.

זייט די איבערגאנג ארויס פון די בודקע, האט די הערבסט 2023 קאסטומער ציילונג סורוועי געפונען אז קאסטומער'ס באציאונגען מיט סטאנציע אגענטן זענען געווען פאזיטיוו און ספעציעל הויך צושן רייזנדע וואס זייערע באציאונגען זענען פארגעקומען אינדרויסן פון בודקעס צוליב די מער פערזענליכע, צוגעפאסטע הילף וואס איז געווארן צוגעשטעלט. אין צוגאב, קאסטומערס וואס זענען צופרידן מיט זייער סטאנציע אגענט באציאונג זענען געווען מער ווארשיינליך צו פילן פארזיכערט אויף פלאטפארמעס (52 פערצענט קעגן 26 פערצענט) און זיין צופרידן מיט די סאבוועי אין אלגעמיין (61 פערצענט קעגן 31 פערצענט).

**NYC טראנזיט פרעזידענט ריטשארד דעיווי האט געזאגט**, "דאס איז א נייע עפאכע פון קאסטומער סערוויס ביי NYC טראנזיט, און די סטאנציע אגענטן זענען ביים צענטער פון עס. עס איז געווען א יאר זינט מיר האבן זיך אוועק געדרייט פון בודקע-געצוימטע קאסטומער סערוויס און די רעזולטאטן זענען געווארן ווירקזאם. קאסטומער זענען נישט נאר מער צופרידן מיט די סאבוועי נאר האבן באריכטעט זיך צו שפירן מער זיכער, זעהנדיג די ארבעטער דורכאויס די סטאנציעס. בשעת מיר טוען ווידער ארגאנאזירן ארבעטער וואס האבן געטוהן איבער די מאס ביז היינט, זענען אלע סטענציע אגענטן ארויף א שטאפל אין זייער נייע ראלע. קאסטומער צופרידנהייט איז די North Star און היינט לייכט אונזער פארשריט צו פארבעסערן די קאסטומער ערפארונג און אפשיקן שנעלערע, ריינערע, און זיכערע סערוויס."

**MTA הויפט קאסטומער באאמטער שאניפע ריארא האט געזאגט**, "סטאנציע אגענטן זענען ארויס פון די בודקע פאר מער ווי א יאר העלפנדיג רייזנדע מיט זייערע טראנזיט געבויכן און קאסטומער צופרידנהייט איז אויך ארויפגעגאנגען. די פנים-אל-פנים באציאונג איז ווערטפול צו פארבעסערן די רייזנדע ערפארונג און עס האט געהאט א באדייטנדע ווירקונג אויף ביידע ניו יארקער און באזוכער צוגלייך. מיר קוקן ארויס צו בויען אויף די פארשריט אין די נאנטע צוקונפט ווען רייזנדע וועלן זיך קענען איינגעבן פאר Reduced-Fare MetroCard אויפן פלאץ און די Fair Fares פראגראם."

**NYC טראנזיט דעפארטמענט פון סאבוועי סעניאר וויצע פרעזידענט דעמעטריוס קריטשלאו האט געזאגט**, "סטאנציע אגענטן האבן אייביג געשפילט א קריטישע ראלע אין העלפן איינקויפער דורכגיין די טראנזיט סיסטעם, אבער יעצט איז זייער הילף נישט נאר באגרעניצט צו איין געזעצטע לאקאציע און די רעזולטאטן זענען איבעראשנד פאזיטיוו. עס ווייזט וויפיל ווערד עס לייגט צו צום קאסטומער ערפארונג דורך האבן אגענטן ארויס פונם בודקע, אריינגערעכנט די מעגליכקייט צו מיטטיילן ווערדפולע אינפארמאציע אויף רעדוצירטע באצאלט אפציעס צו פארזיכערן אז אלע פאסאדזשירן האבן צוטריט צו עפארדעבל טראנספארטאציע."

אלס טייל פון די פייערונג, האט NYC טראנזיט אנערקענט פינף סטאניע אגענטן פאר זייער אויסערגעווענליכע קאסטומער סערוויס: Ruhul Amin, Nelson Chang, Matthew Patrick, Ruben Taylor און Rashelle McFadden. אלע די ארבעטער האבן באקומען א North Star פין אלס טייל פון די אויטאריטעט'ס לעצטיגע אנגעהויבענע Employee Recognition Program צו פארזיכערן אויסערגעווענליכע קאסטומער סערוויס.

סטאנציע אגענטן קענען יעצט אייך אנטהילן נעמען אין הילף ראלעס ווי זיי האבן געטוהן לעצטע מאנאט פאר די סייט'ס גרעסטע איין-טאג צוזאמענארבעט פראווו, אנערקענעדיג [Fair Fares Day of Action](#), צו אויסהויבן וואכזאמקייט איבער רעדוצירטע קאסט אפציעס אוועילעבל און אינפארמאציע אויף בארעכטיגונג. אין צוגאב צו די פליכטן פריער באשריבן, האט די נייע ראלע ערלויבט סטאנציע אגענטן צו שטעלן קאסטומער הילף דורך:

- הילף פאר קאסטומער מיט באגרעניצונגען און עלטערע
- קאסטומער סערוויס דורכאויס סערוויס שטערונגען און גרויסע פלאנירטע טוישן
- OMNY אנווייזונגען און אינפארמאציע, אריינגערעכנט פארוואנדלען און פראגעס איבער באנוץ
- רעדוצירטע אפצאל אנווייזונגען און אינפארמאציע
- צייטליכע באריכטונג פון סיי וועלכע אישוס פארבינדן צו קאסטומער איינריכטונגען, אריינגערעכנט עלעוועיטערס, עסקעלעיטערס, דיגיטאלע אינטערשריפטן, Help Points און דרייקרויז
- אויסהאלטן א זיכערע און ריינערע קאסטומער אנווייזונגען
- באריכטן קוואליטעט-פון-לעבן פראבלעמען

די טויש איינגעשטעלט דורכאויס די אויפבוי פון קאסטומער סערוויס צענטערן אין יעדע בארא איבער די סיסטעם. עס זענען יעצט דא 15 קאסטומער סערוויס צענטערן, מיט מער ערווארטעט זיך צו עפענען דאס יאר. פאר די ליסטע פון יעצטיגע לאקאציעס זעהט [דא](#). די אנשטאלטן זענען איינגעשטעלט 24/7 דורך ניו יארק סיטי טראנזיט סטאנציע אגענטן און שטעלן צו סערוויסעס וואס היסטארש זענען נאר געווארן צוגעשטעלט אויף 3 Stone Street אין לאוער מאנהעטן.

###

נאך נייעס קען מען באקומען ביי [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
 ניו יארק סטעיט | עקזעקיוטיוו טשעימבער | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418  
 שרייבט זיך איין צו באקומען די לעצטע נייעס פון די גאווערנער'ס אפיס: [ny.gov/signup](http://ny.gov/signup) | טעקסט די ווערטער NEW YORK  
 צו 81336

[זיך ארויסשרייבן](#)