



立即發佈：2024 年 11 月 25 日

凱西·霍楚爾州長

## HOCHUL 州長宣佈推出紐約州首個客戶體驗戰略，以改善政府運營工作

*「紐約體驗」計劃將最大限度地縮小參與差距，降低時間稅，提高運營效率和客戶滿意度*

Kathy Hochul 州長今天宣佈推出紐約州首個客戶體驗戰略。這是一項開創性舉措，旨在改變紐約人與政府服務的互動方式，並改善政府的日常運營。這項名為紐約經驗 (New York Experience, NYX) 的綜合戰略是一個關鍵步驟，旨在提高州政府機構的效率和公平性，同時減少浪費，以更好地滿足所有紐約人的需求。

「紐約經驗計劃是我們堅定承諾的體現，旨在改善公共服務、減少官僚障礙和建立對於政府的信任。」Hochul 州長表示。「紐約州始終專注於確保所有紐約人都能參加其所需要的計劃，同時在州府機構服務方面營造速度更快的用戶友好體驗。」

客戶體驗長 Tonya Webster 表示，「這個戰略不僅僅是一個願景，也是一個行動號召，而每個州府機構都有責任確保我們兌現承諾，建設更高效、響應度更高的政府，在做決策時繼續優先關注紐約民眾。紐約州正在共同建設一個真正為我們所服務的人民而運行的政府。」

紐約體驗計劃旨在改進五個關鍵領域，以讓紐約成為卓越公共服務的領導者：

- **縮小參與差距**——確保各個地區、社會經濟地位或殘障狀況的所有紐約人都能方便地獲得政府服務。這包括簡化流程、透過多種渠道（即線上、現場、電話）提供服務並保證服務對使用者友好。
- **降低時間稅**——簡化繁瑣的政府流程和申請，消除不必要的服務步驟，同時盡可能消除官僚障礙，為紐約人節約時間。
- **提高運營效率**——簡化政府流程，減少等待時間和繁瑣流程，提高服務效率。
- **改善數位體驗**——提高民眾在線上平臺的互動體驗。我們將會提高數位介面的用戶友好性、行動性、直觀性和響應體驗。
- **提高客戶滿意度**——提升整體服務體驗，讓服務更為個人化、響應度更高，且符合紐約人的需求和期望。

NYX 戰略是一個大膽可行的計劃，賦權各個州府機構，推動這些機構的公眾服務方式發生真正的變化，並消除政府中的繁瑣官僚流程。為了實現這一願景，紐約州正在推出 [NYX 網站](#) 互動中心，作為州府機構資源。領導者和團隊都可以在這個網站找到指導原則、先進工具和實用的最佳實踐，將客戶為本原則無縫地融入日常運營之中。

為了實施相關工作，擁有龐大客戶群並提供基本服務的州府機構——衛生廳 (Department of Health, DOH)、機動車輛管理局 (Department of Motor Vehicles, DMV) 和勞工廳 (Department of Labor, DOL)——將會領導工作，應用以人為本的設計原則，以簡化流程、增強數位工具並改善州府服務的整體互動體驗。這些機構將在每個季度與客戶體驗辦公室 (Office of Customer Experience) 會面，並將成為客戶體驗可衡量進展的驅動力。各個機構將會重點確定優先事項、有效分配資源和應對影響服務體驗的挑戰。

紐約州希望透過這項協同工作改變居民與政府互動的方式，實施持久的改進措施以提高服務品質，同時建立公共服務客戶體驗和運營效率的新基準。

如需瞭解更多資訊和更新，可造訪此處的 [NYX 網站](#)。

###

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

[退出訂閱](#)