

אל: משתתפי מפגש הלקוחות
(רשימה מצורפת מטה)

סיכום מפגש לקוחות – 10.01.2018

שלום רב,

להלן סיכום המפגש בו השתתפתם:

א. עיקרי הנושאים שנדונו במפגש:

- ראשית, חשוב לנו מאוד לקבל משוב מציבור הנוסעים באופן בלתי אמצעי, בנוסף ייבחנו ויינקטו מלוא המאמצים לשפר את כל שהוזכר לעיל.
- עומס נוסעים רב וצפיפות בקרונות: במהלך שנת 2018 עתידים להגיע קרונות נוסעים נוספים על מנת להקל על רמת הצפיפות בקרונות, במקביל אנו פועלים ככל שניתן להתאים את סוג הרכבת וכמות הקרונות לביקושים.
- תרבות הנסיעה ברכבת: רכבת ישראל פועלת לייצר חווית נסיעה נעימה ומהנה ולשם כך אנו בימים הללו מוסיפים קרון שקט בחלק מהקווים ומתכוונים להקשיח את האכיפה כנגד התנהגויות נוסעים חריגות, אך לשם כך נדרשת הירתמות ורצון טוב גם מצד ציבור הנוסעים.
- שירות בתחנת ראשון לציון הראשונים: תדירות קו הראשונים בשנתיים הקרובות לא הולכת להשתנות כלומר, רכבת פעם בשעה. בתוכנית העתידית שאושרה הרכבת תחבר את תחנת ראשונים לקו 431 קרי: חיבור לקו המערבי לתחנת ראשון לציון משה דיין וחיבור לקו מודיעין.
- קו העמק: בקו זה מופעלות בשעות השיא 2 רכבות בשעה, כמות הנוסעים עולה על התחזיות, קו זה יקבל מענה עם הגעת הקרונות הנוספים.
- תחנת רחובות: מתוכנן שדרוג שישפר את העומסים בכניסה וביציאה מהתחנה לרבות הבידוק וההמתנה ברציפים. בנוסף, עתיד להיבנות רציף רביעי בתחנה (הסמוך לצד מכון ויצמן), שאמור להקל על ויסות הנוסעים וחלוקת העומסים במנהרה. בשלב המידי ביצענו מספר שינויים תפעוליים בתחנה והתאמנו את תפעול הרציפים לעומסים הקיימים מתוך מטרה להקל ולווסת את העומסים בדגש על רציף 2-3.
- תחנת נתב"ג: יינקטו אמצעים על מנת לוודא כי יש נותני שירות דוברי אנגלית בתחנה בתחנת נתב"ג כל הכריזות נשמעות הן בעברית והן באנגלית.

חטיבת נוסעים

- אתר הרכבת: ניתן להוסיף קבצי PDF על ידי שינוי סוג הקובץ ל"כל הסוגים" ובחירת המסמך הרצוי. לפני סיום שיחת הצ'אט הנציגים הונחו לשאול את הלקוח: "האם אוכל לסייע במשהו נוסף?". כמו כן קיצור שמות התחנות באפליקציה נובעות עקב אילוף של חוסר מקום מבחינת תווים, אך ללא פגיעה במהות שמות התחנות ורק בתוספות.
- תזמון תחבורה ציבורית לתחנות רכבת ותדירותם: הועברה לבדיקה מעמיקה של מחלקת שילובים האחראית על סנכרון קווי האוטובוס לרכבת. פניה מסודרת הועברה גם למפעילי קווי 129, 19 ו 54.
- אבקש להודות לנוסעים אשר טרחו ובאו למפגש. נמשיך לקיים פורום חשוב זה, על מנת לקדם ולשפר את רמת השירות הניתן ברכבת ישראל.

בברכה,

יחיאל טובול

מ"מ סמנכ"ל חטיבת נוסעים

משתתפים במפגש:

נוסעים:

- מר ירון סממי.
- גברת אדה פרץ.
- גברת רבקה ארז.
- גברת טלי דרורי.
- מר אושרי כהן.
- מר יפתח קרייתי.
- מר אמיר לוי.

נציגי רכבת ישראל:

- מנכ"ל הרכבת: שחר איילון.
- מ"מ סמנכ"ל נוסעים: יחיאל טובול.
- מנהל אגף דוברות ושירות לקוחות: ישראל טל-סרנגה.
- מנהל תקשורת והסברה: מתן ברקוביץ.
- מנהל אגף תחנות: יואב מרק.
- מנהל אגף תפעול: זיו מנור.
- סגן מנהל אגף תחנות: אלון בן ישי.
- מנהלת מוקד שירות לקוחות: יפית ליזרוביץ.
- סגן מנהל אגף פקחים: רפי שמר.
- ראש צוות פקחים: שי סיטבון.
- מנהל יחידת אכיפה: שי רוימי.
- מנהל יחידת שירות: עידו דולב.
- רכזת פיתוח והטמעה: דיזי פלדבאו.
- רכז הטמעת שירות: חיים היינה.
- מנהל מכירות ואירועים מיוחדים: שי וקטור.
- מנהלת צוות מומחים שירות לקוחות: אלסיה מרגונובסקי.
- נציג צוות פייסבוק: יוגב נחמיה.