

11 מרץ 2019
ד' אדר ב'

הנדון: מפגש לקוחות בתחנת מודיעין מרכז

ביום 11.3.2019 נערך מפגש עם לקוחות בתחנת הרכבת במודיעין מרכז. במפגש השתתפו לקוחות שנרשמו מראש, סגן ראש העיר מודיעין, מנהלי חטיבת הנוסעים ובראשם סמנכ"ל החטיבה. (מצ"ב רשימת משתתפים).

להלן עיקרי הנושאים שעלו בדיון:

● **שירות ברכבות הנוסעים:**

- לקוחה מתארת מקרה בו הותקפה ברכבת ולא מצאה איש רכבת שיגיש לה עזרה.
- עולה בקשה לבחון את זמני הנסיעה של רכבות ממודיעין דרך נתב"ג לכרמיאל כך שישופר הקשר.
- מהירות נסיעתן של הרכבות במקטע נתב"ג – מודיעין מרכז הינה איטית, במיוחד בכניסה למנהרה. מבקשים לבדוק האם אפשר להגביר את מהירותן.
- ביטול הרכבת שיצאה ממודיעין לת"א שהייתה בעבר בשעה 08:36 פגע בשירות. מבקשים לבחון האם אפשר להחזירה.
- לקוחות מבקשים לדעת מתי יחזור השירות בקו למתכונת רגילה.
- בעת סגירת דלתות הרכבת נשמעים צפצופים חזקים מדי, אשר ומפריעים לנוחות הנסיעה.
- אין קליטה של סלולאר באזור נתב"ג, במיוחד במנהרות גנות. מבקשים לבחון האם אפשר לפתור זאת.

התייחסות גורמי הרכבת:

- מקרים של אלימות או הפרעות סדר מטופלות ככל שאנו מכירים אותם ואנו מנחים את אנשינו להתערב במקרים אלו. במידה ולא נמצא איש צוות יש לפנות למוקד השירות. אנו בודקים גם רטרואקטיבית כל אירוע שכזה במידה ודווח לנו עליו.
- קשר רכבות לכרמיאל: לאחר בדיקה ברכבות אלו נשמר קשר של מספר דקות עם החלפה בתחנת קרית מוצקין.
- מהירות הרכבות: מהירות הרכבות מוגדרת על פי פרמטרים בטיחותיים ונבדקה מספר פעמים. אין אפשרות לשנותה בשלב זה.
- רכבת בשעה 08:36: נבחן לעומק משמעות תפעולית של החזרת רכבת זו מול גורמים נוספים ברכבת.
- החזרת השירות בקו למתכונת רגילה: בסוף החודש (מרץ 19) רכבות יחזרו לפעול עד ת"א הגנה בימי שישי ובנוסף באמצע השבוע יחזרו לפעול במתכונת רגילה.
- צפצופים בעת סגירת דלתות: אלו נועדו לאזהרה בטיחותית ולמען לקויי ראייה. בכל מקרה עצמת השמע של צפצופים אלו ברכבות בקו תיבחן ע"י גורם מקצועי ברכבת.
- קליטת סלולאר באזור נתב"ג: תבוצע בדיקה של מחלקת התקשורת הרכבתית על מנת לתת מענה לבעיה זו.

● **סוגיות שירות בתחנת מודיעין מרכז:**

- לקוחות מלינים כי זמן כניסת רכבות בתחנת מודיעין קרוב לזמן יציאתן מהתחנה וכך נוצר פקק תנועה במדרגות. מבקשים לבחון כיצד אפשר להקל על בעיה זו.
- זמן המעבר בוולידטורים לוקח זמן רב ומעכב את תנועת הנוסעים.
- קווי הלילה ממודיעין לא פעילים ומי שמתכנן לעלות על טיסה מוקדמת משעה 09:00, הרכבת איננה רלוונטית עבורו. מבקשים לבחון היתכנות של הפעלת רכבות מוקדמות אלו.
- יש לעיתים ריח חריף מדי של דיזל מהמנהרות של התחנה. מבקשים לבחון האם יש לכך פתרון.

התייחסות גורמי הרכבת:

- תנועת נוסעים בתחנה: ייבחן זמן ההמתנה בוולידטורים ע"י צוות אגף תחנות ובמידת הצורך ייעשה שינוי בכיווני הוולידטורים. בנוסף ייבחן שינוי הכנסת רכבות לרציף אחר כך שלא תיווצר תנועה נגדית של נוסעים.
- קווי לילה: אנו נבחן שוב כדאיות ויכולת הפעלת רכבות לילה מהתחנה.
- ריח דיזל במנהרות: תבוצע סקירה של אזורים אלו ע"י יחידת איכות הסביבה בחטיבת הבטיחות של הרכבת והנושא יטופל בהתאם לממצאים.

● **סוגיות שירות בתחנת פאתי מודיעין:**

- לקוחות מבקשים לדעת מתי תפתח קשת מודיעין.
- קיים חוסר בספסלים בזמן השיפוץ – שמתארך זמן רב.
- נוסע מתלונן כי בתחנת פאתי מודיעין חסרה עמדת קפה פתוחה לרווחת הנוסעים.
- פח אשפה מחוץ לתחנה עולה על גדותיו הרבה פעמים ומתבקש לבצע ניקיון תכוף יותר בנקודה זו.

התייחסות גורמי הרכבת:

- קשת מודיעין: מועד פתיחת "קשת מודיעין" לשירות מותנה בהתקדמות פרויקט החשמול והשלמת בניית הגשר. נכון להיום אין לכך תאריך מדויק. הודעה על מועד זה תימסר ללקוחות עם קביעת לוח הזמנים המפורט, אשר יפורסם בהמשך השנה.
- מתקני נוחות (ספסלים ופחי אשפה): תיבחן הוספת ספסלים בתחנה בהתאם לתכנון הזמן להשלמת עבודות השיפוץ בתחנה ויבוצע מיקוד של צוות הניקיון בתחנה לאזור היציאה מהתחנה.
- עמדת קפה בתחנה: הפער יועבר למחלקת המסחר ויעודכן בהמשך על הפתרון המוצע.

● **מידע והתמצאות:**

- מעוניינים לקבל מידע מפורט אודות אופן החישוב של מדד הדיוק לרבות כמויות של נוסעים מאחריים.
- מידע בעת סגירת קו הינו מאוד מסובך וקשה להבנה ובנוסף מפורסם מאוחר מדי ולא ע"פ נוהל משרד התחבורה. מבקשים לשפר את נושא זה.
- בעת ניהול של מצבי משבר (כגון תקלות איתות, תקלות רכבות ואירועי חירום) המידע המועבר לא מספיק ברור ודרוש שיפור של העברת המידע בזמן אמת.
- יש צורך לשפר את ניסוח המסרון שנשלח על ידי שירות הלקוחות בעת פיצוי.
- לא ניתן לשלם עבור מידע במסגרת חוק חופש המידע במכונות ה TVM או קופות אלא רק דרך הדואר.
- איחורים במערכת ה PIS מופיעים רק לאחר 5 דקות. בנוסף קיימים מקרים בהם האיחור לא משוקף נכונה בכל התחנות. מבקשים לבחון האם אכן זו תקלה במערכת.
- שימוש במונחים של קרון צפוני/דרומי להכוונת נוסעים ברציף אינו אפקטיבי ומבלבל. מבקשים לחדד שימוש במונחים ברורים ומובנים יותר (כגון קרון צמוד לקטר או עם כיוון הנסיעה).

התייחסות גורמי הרכבת:

- מדד הדיוק: אופן חישוב מדד הדיוק יועבר ללקוח שפנה אלינו בנושא. בנוסף, יפורסם לכלל הלקוחות הסבר מפורט יותר אודות אופן חישוב המדד הרכבתי בערוצי הקשר של הרכבת (Facebook) ואתר הרכבת).
- מידע בסגירות קו: כיום מנוסח נוהל חדש המפרט את אופן ומועד הפרסום לסגירות קווים. הנוהל יוטמע בחודשים הקרובים בכל ערוצי התקשורת של הרכבת.
- מידע בזמן אמת: לעיתים באירועים מורכבים נוצרים פערי מידע משום אופי האירוע, במיוחד ברגעים הראשונים להתרחשותו. למרות זאת אנו פועלי בימים אלו לאכיפה ובקרה נוקשה יותר של נהלי העבודה המגדירים את חשיבות מתן המידע ללקוחות באירועים אלו.
- מסרון שנשלח ע"י שירות הלקוחות: ייבחן ניסוח מחדש של המסרונים שנשלחים ע"י שירות הלקוחות.
- תשלום עבור מידע במסגרת חוק חופש המידע: תיבחן פתיחת אפשרויות תשלום נוספות למידע זה.
- הצגת איחורים במערכת ה PIS: בעקבות הפניה נבחן לעומק את אופן הצגת המידע אודות איחורים ברחבי הרשת ובמידת הצורך יתוקנו פערים של הצגת מידע שונה בכל תחנה.
- שימוש במונחי קרון צפוני/דרומי להכוונת נוסעים: יחודדו נוסחי הכריזה כך שיגדירו בצורה ברורה יותר את הכיוונים בתחנה.

● **נושאים כלליים:**

- ישנן תקלות נקודתיות בתחנות שהופנו למנהל תחנה, כמו למשל תקלת ניקוז או דרגנועים בתחנת ת"א הגנה, שנפתרות ומקבלות טיפול רק לאחר פניה למשרד התחבורה.
- עולה רצון לקיים קבלת פנים פרונטאלית אל מול מוקד השירות או אפשרות להישפט על השגה בדבר קנס על דמי נסיעה.
- אלימות מאבטחים: עולה כי בחלק מהאירועים מופעלת אלימות יתרה על ידי צוות האבטחה בתחנה. צוין מקרי ספציפי שארע לאחרונה באחת התחנות.
- נושא השירות לרוכבי האופנים עולה כבעיה בכל הרשת ודורש פתרון מקיף.
- נגישות בתחנת ת"א ההגנה: נוסעים מתניידים בכיסאות גלגלים צריכים לעבור דרך ארוכה על מנת לעבור את הכביש מחוץ לתחנה לכיוון מערב.
- לקוח מבקש לבחון האם אפשר לעשות רכבות עוקפות ת"א מכיוון אשדוד צפונה. בנוסף מציע לבטל את העצירה בתחנת השלום לרכבות ולעשות שאטל אווירי בין התחנות ת"א השלום ות"א מרכז.
- לקוח מציע לבצע פגישה עם החברה הכלכלית של כפ"ס בשיתוף WERIDE לצורך בחינת הרגלי נסיעות של יוממים.

התייחסות גורמי הרכבת:

- דיווח על תקלות נקודתיות: בראייתנו, הטיפול שלנו בבעיות המועלות מלקוחות, לא אמור להיות שונה כתלות בגורם המדווח. תיבחן הבעיה שעלתה בת"א ההגנה באופן נקודתי ותחודד הנחייה זו לכלל התחנות.
- שירות פרונטאלי ואפשרות להישפט על קנס דמי נסיעה: אין כוונה בזמן זה לפתוח ערוץ פרונטאלי לדיון על קנסות. כן יש טיפול ממוקד בבעיות חריגות או מקרים חוזרים בהם נוצר קשר עם הלקוח ובמידת הצורך מתבצעת פגישה משותפת לתחקור הסוגייה השירותית.

- אלימות מאבטחים: צוות האבטחה פועל ע"פ נהלים ברורים ומונחה להתערב במקרים של סדר ציבורי. כל פניה למוקד השירות לתחקור אירוע נבדקת בצורה מעמיקה לרבות שימוש באמצעי תיעוד וטכנולוגיה ולכן אנו מבקשים לדווח לנו במידה ואירועים כאלו קרו.
- שירות לרוכבי האופנים: אנו מודעים לנושא זה ולכן מיושמת בימים אלו תוכנית מקיפה לשיפור השירות הניתן לרוכבי אופניים, הכוללת הכנסה של קרונות מרווחים יותר בעלי קיבולת רבה, מעבר לכך אנחנו בוחנים כרגע מענה בנושא, אשר נעדכן לגביו בהמשך.
- נגישות בתחנת ת"א ההגנה: קיימת תוכנית לשינוי מבני של הכביש מחוץ לתחנת ת"א ההגנה. תועבר פניה מסודרת של הרכבת לעיריית ת"א ע"מ לבחון את לוח הזמנים ולקדמו במידת האפשר.
- שינוי השירות בקו אשדוד/ת"א: תיבחן ההצעה לרכבות עוקפות ת"א (דרך קו רינתיה/תעופה מערב). בנוסף, תיבחן ביטול העצירה בתחנת השלום יחד עם פתרון חליפי לנוסעים צפונה.
- פגישה עם החברה הכלכלית כפ"ס לבחינת הרגלי נסיעות: הרכבת תיצור קשר עם החברה הנ"ל לאחר גיבוש המלצה ובחינת אופי השירות בתחנות אלו.

● **כרטיס ורב-קו:**

- אין אפשרות לרכוש במכונות ה TVM רב-קו עם תאריך התחלה עתידי אלא רק בקופה: מבקשים לבחון האם אפשרי לשנות זאת.
- בכרטיס רב קו שנשחק ומוחלף, לא מועברים כל החוזים כראוי לכרטיס החדש. מבקשים לבדוק זאת.
- סטודנטים לא מקבלים פיצוי על סגירת קו (באמצעות רב-קו) ונושא זה גם לא מפורסם בעת רכישת הכרטיס.
- יש תלונה על ניקיון רע מדוי במערכים ישנים מסוג IC3 - **p.p.**: בעיקר אבק. בנוסף עולה לעיתים נושא של ריח רע במערכים בקווים אלו.

התייחסות גורמי הרכבת:

- רכישת רב קו עם תאריך התחלה עתידי: תיבחן האפשרות לבצע רכישה של חוזים תוך הגדרת תאריך הפעלה עתידי במכונות TVM.
- חוזים שלא מועברים כראוי לכרטיס חדש: במקרים אלו ההגדרה היא העתקה מלאה של חוזים ומידע על הכרטיס. העברה של חוזים ברכבת מאפשרת שחזור מלא בהתאם למידע שהיה על הכרטיס. במקרים של אי-תאימות יש לפנות למוקד השירות של הרכבת.
- פיצוי על סגירות לסטודנטים: ע"פ בדיקת הרכבת רק סטודנטים להם חוזה שנתי/סמסטריאלי אינם זכאים לקבלת החזר על סגירה. נושא זה בבדיקה של הלשכה המשפטית של הרכבת בעקבות פניה בנושא. מידע על כך יפורסם עם קבלת החלטה בנושא.
- ניקיון רע במערכי IC3 - **p.p.**: הועבר מיקוד למנהלת חוזה הניקיון מטעם הרכבת למערכים בקו מודיעין ויבצע ניקיון יסודי יותר למערכים אלו.

בבה"כ ה,

בועז הירש
סמנכ"ל נוסעים

רשימת משתתפים:

בועז הירש: סמנכ"ל חטיבת נוסעים ר"י
אלון בן ישי: מנהל אגף תחנות ר"י
עידו דולב: מנהל יח' השירות ר"י
יפית לזרוביץ': מנהלת מוקד שירות הלקוחות ר"י
חיים היינה: רכז הטמעה ר"י
גלעד לנציאנו: מנהל אשכול תחנות ר"י
אמיר רגב: מנהל תחנת מודיעין ר"י
אילן יאיר בן סעדון : סגן ראש העיר מודיעין
עידו בהט: לקוח
יהונתן טמיר: לקוח
דרור הראל: לקוח
אריאל שיין: לקוח
יפתח קרייטי: לקוח
אסף דביר: לקוח
מלאני טקפמן: לקוח
נעמה אבני: לקוח
דוררץ: לקוח
עידו מירן: לקוח
יחזקאל הורוביץ: לקוח
ישראל צימרמן: לקוח
זוריק מאירוב : לקוח
רז מנור: לקוח