

14 מאי 2019
ט' אייר

הנדון: מפגש לקוחות בתחנת באר שבע מרכז

ביום ג' ה 14.5.19 נערך מפגש עם לקוחות בתחנת הרכבת באר שבע מרכז. במפגש השתתפו לקוחות שנרשמו מראש, רכזת תחבורה ציבורית עיריית באר שבע, מנהלי חטיבת הנוסעים ובראשם סמנכ"ל החטיבה. (מצ"ב רשימת משתתפים).

להלן עיקרי הנושאים שעלו בדיון:

● שירות ברכבות הנוסעים:

- התקבלה בקשה להגדיל סמכויות נבחרות יותר לפקחים.
- יש לבחון מבצע משותף עם משטרה צבאית בתוך הרכבות בדגש על התנהגות לקוחות כמו חיילים שמניחים רגליים על המושבים.
- יש לבחון העלאת איש ניקיון במהלך הנסיעה בקווים הארוכים לטובת ניקיון השירותים.
- מיזוג אוויר קר מדי ברכבות – מבקשים לווסת את הטמפ' בקרון המותאם למזג האוויר.
- יש לבחון אפשרות דרך ליצירת קשר עם הפקח במקרי חירום במהלך הנסיעה

התייחסות גורמי הרכבת:

- סמכויות אכיפה לפקחים: לא יהיה שינוי בסמכויות, אך נבחן אפשרות לעשות מבצע אכיפת התנהגות עם משטרה צבאית בתוך הרכבות
- ניקיון במהלך נסיעה ברכבת: מועבר לבדיקה.
- מיזוג אוויר: לפי הנחיות היצרן הטמפרטורה בקרון קבועה אשר כל שינוי עלול להוביל לתקלה במצברים.
- יצירת קשר עם הפקח בזמן נסיעה: מתבצעת חשיבה בנושא נעדן.

● סוגיות שירות בתחנת באר שבע מרכז:

- הבידוק הביטחוני הקפדני בכניסה לתחנה מייצר תורים ארוכים הגורם לפספוס רכבות מצד הנוסעים.
- מבקשים לשקול קבלת חניה חנם גם לנוסעים בעלי חוזים גמיש שבועי ולא רק חודשי עקב מצוקת החניה באזור.
- עולה בקשה לעבות את לוח הרכבות העתידי מהתחנה.

התייחסות גורמי הרכבת:

- בידוק ביטחוני: ישנה תפיסת ביטחון שמוכתבת על ידי משטרת ישראל, יש ניסיון לבנות תפיסת ביטחון אחרת, ביום א' ישנה הנחיה לא לבדוק חיילים בכניסה לתחנות אך בימי חמישי חיילים ייבדקו מחשש להברחת אמל"ח.

- חנייה בתשלום: מרבית החניונים בארץ הינם בחינם, הגדלנו את החניות והן עדיין עמוסות, נבחנת האפשרות לשריין מקומות חנייה לרכבי CARPOOL, הפתרון לכך הוא הגעה בתחבורה ציבורית משולבת.
- עיבוי לו"ז עתידי: הנושא ייבחן ע"י גורמי המקצוע ברכבת.

● סוגיות שירות בתחנת באר שבע צפון:

- עמדת הרב-קו בתחנת ב"ש צפון מאוישת עד השעה 15:00 ולא פתוחה בשעות הערב, מה שמקשה על נוסעים אשר חוזרים מעבודתם לקבל שירות בסיום יום העבודה.
- היציאה מהחניון בתחנה בשעות אחר צהריים / ערב עמוסה מאוד וגורמת לעיכובים ביציאה, עלה צורך לחשוב על פתרון אשר יאפשר זרימה רציפה של הרכבים.

התייחסות גורמי הרכבת:

- עמדת הרב-קו: נבחן מחדש את שעות הפעילות של עמדת הרב-קו בתחנה כך שתיתן מענה לצרכי הנוסעים.
- יציאה מחניון הרכבת: כרגע בשלב תכנון בעירייה. החלופה הנבחרת תפריד בין כניסת אוטובוסים לרכב פרטי, מה שאמור להקל על העומס. יישלח למשתתפים לו"ז וסטאטוס של הפרויקט.

● שילובים:

- הגברת קווי האוטובוסים ממיתר לתחנת הרכבת להבים.
- שילובים:
 - האוטובוסים אינם מתוזמנים עם זמני הגעת הרכבות לתחנות באר שבע, דימונה וקריית גת.

- ישנה בקשה להפעלת תחבורה ציבורית גם בשעות הלילה בתחנת נתיבות

התייחסות גורמי הרכבת:

- תגבור קווים ללהבים: הנושא הועבר לבדיקה וטיפול.
- תיאום זמני האוטובוסים: לרכבת ישראל קיים מוקד אשר מעדכן את המפעיל במידה וישנם איחורים כך שיעכבו את האוטובוסים קיימים כ-100 קווי הזנה כאלו. בקווים חולפים בתחנה אין יכולת לתקשר עם המפעילים.
- תחבורה ציבורית בלילה: הנושא בתחום משרד התחבורה, אין לרכבת ישראל יכולת השפעה בנושא.

● כרטוס ופיצויים

- בעת איחור / ביטול רכבת המקנה פיצוי לנוסעים, הפיצוי אשר מוצע לנוסעים בעלי חוזה גמיש 30 לא רלוונטי.
- אי קבלת פיצוי בגין איחור הסמוך ל-30 דק'.

- הכרטיס חופשי יומי מוגבל לשימוש עד השעה 04:30, עלתה בקשה להאריך ל-24 שעות מרגע קניית הכרטיס.
 - בעת רכישת כרטיס באתר / אפליקציה עדיין נדרש לעבור במכונה / בקופה להפעיל את הרכישה
 - יש לבחון הפעלת חוזה נסיעה בין ב"ש לירושלים.
- התייחסות גורמי הרכבת:**
- פיצויים: רכבת ישראל פועלת לפי החלטת רגולציה של משרד התחבורה.
 - הגבלת תוקף זמן חופשי יומי ל 24 שעות: הנושא ייבדק.
 - רכישה באתר / אפליקציה: האופציה תתאפשר באתר / באפליקציה החדשה ויתאפשר מעבר ללא תיקוף במכונות, נכון להיום יש לרכוש נסיעה כ-6 שעות קודם על מנת לעבור ללא תיקוף מוקדם.
 - חוזה ב"ש ירושלים: הנושא יעלה לבחינה מול משרד התחבורה.

• נושאים כלליים:

- משך זמן הנסיעה מ/אל תחנת דימונה התארך מ-25 דק' ל-40 דק' מה הסיבה לכך?
 - עישון ברציפים: לקוחות מלינים על העדר אכיפה לנוסעים ולעיתים אף עובדי רכבת אשר מעשנים במקומות האסורים ברציפים.
 - יש לבחון את זמני ההמתנה במוקד תיאום הנכים.
 - עמדות המסחר בתחנות: עלויות גבוהות של עמלות בגין משיכת כספים ובגין המוצרים.
 - צמצום עמדת הקופה בתחנת נתיבות.
 - עלו מספר הצעות ייעול לשיפור ממשק באתר ובאפליקציה.
- התייחסות גורמי הרכבת:**
- תחנת דימונה: עקב הגבלות מהירות אשר נובעות משיבושים בתשתית המסילה בעקבות בלאי, משך זמן הנסיעה התארך, הגבלות המהירות יוסרו ברגע שתקינות המסילה תאפשר זאת.
 - עישון ברציפים: בכל מקרה בו נצפה אדם המעשן שלא במקום המיועד לכך יש לפנות למנהל התחנה
 - מוקד תיאום נכים: הנושא נבדק, זמן המתנה ממוצע לקבלת מענה במוקד התיאום הינו 2 דק' בלבד. ניתן לבצע תיאום גם דרך אתר רכבת ישראל דרך טופס מקוון ללא המתנה לנציג.
 - עלויות בעמדות המסחר: רכבת ישראל מפעילה זכיין אשר זכה במכרז לפי תנאי המכרז שנקבעו לכך.
 - צמצום קופאיות: יש ניסיון לשפר את ממשק המכונות האוטומטיות כך שיהיו יותר פשוטים למשתמש ובנוסף תגבור דיילים אשר יסייעו לרכישה במכונות.
 - הצעות ייעול: רכבת ישראל יצאה למכרז חדש בנושא אתר הרכבת ואפליקציה חדשה אשר יכנסו בה מספר שיפורים לטובת הנוסעים.

ב ב ר 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
נמרוד אסרף: אחראי תאום ובקרה אגף תחנות ר"י
יחיאל טובול: מנהל אגף פקחים ר"י
רפי שמר: סגן מנהל אגף פקחים ר"י
עידו דולב: מנהל יח' השירות ר"י
דיזי פלדבאו: רכזת פיתוח שירות ר"י
חיים היינה: רכז הטמעה ר"י
שחר וייסמן: מנהל שירות לקוחות ר"י
יפית ליזרוביץ: מנהלת מוקד שירות לקוחות ר"י
יערית לס: מנהלת אשכול תחנות ר"י

סמי רביבו: מנהל תחנת באר שבע מרכז ר"י
סמדר וויס: רכזת תחבורה ציבורית ע. באר שבע

ארקדי פרנקל: לקוח

נעם לסקר: לקוח

זאב אלדר: לקוח

צביקה צוק: לקוח

ליאור חכימי: לקוח

בר בטיטו: לקוח

יעקב קימלמן: לקוח

דוד (חביב) פיר: לקוח

מירה חימי: לקוחה