

10 ינואר 2019
ד' שבט תשע"ט

הנדון: מפגש לקוחות בתחנת רחובות

1. ביום 08/01/2019 נערך מפגש עם לקוחות, בתחנת הרכבת ברחובות.
2. המפגש נערך בראשות סמנכ"ל חטיבת נוסעים.
3. מהלך המפגש:
 - 3.1 דבר פתיחה מאת סמנכ"ל חטיבת נוסעים
 - 3.2 דיון פתוח
 - 3.3 התייחסות סמנכ"ל חטיבת נוסעים וסיכום הדיון.
4. להלן הנושאים שעלו בדיון הפתוח – בחלוקה לנושאים:
 - 4.1 אבטחה בתחנה:
 - 4.1.1 **לקוח:** בשל תורים ארוכים בעמדות הבידוק, הן בצד הדרומי והן בצד הצפוני, הנוסעים מאחרים לרכבות – בקשה להוספת עמדות בידוק בטחוני.
סמנכ"ל: בשל גירעון תקציבי, לא ניתן, בשלב זה, להיענות לבקשה.
 - 4.1.2 **לקוח:** נוסעים העוברים ללא בידוק, מפעילים את שער מגנומטר ובכך מעקבים את הנוסעים אשר צריכים להיבדק.
סמנכ"ל: פניה תועבר למנהל אגף ביטחון לחידוד הנושא מול המאבטחים.
 - 4.2 אופניים:
 - 4.2.1 **לקוח:** לא מותקנות מספיק עמדות לעגינת אופניים מחוץ לתחנה, הן בצד הדרומי והן בצד הצפוני.
סמנכ"ל: תיבחן הוספת עמדות.
 - 4.2.2 **לקוח:** האופניים לא משאירים מקום לכיסאות גלגלים ואף מקשים על נוסעים עם מוגבלויות להשתמש בשירותים המונגשים ולכן מבוקש, להוסיף קרון אופניים.
סמנכ"ל: אנו מודעים ומכירים את הבעיה, עם זאת, אין מקום להוסיף קרון ייעודי לאופניים. רכבת ישראל בתהליך של הרחבת המקום המיועד לאופניים, בחצוי הדרומי של הקרון המונגש לנכים.
 - 4.2.3 **לקוח:** פקחי הרכבת לא אוכפים את ההגבלה ולפיה בכל רכבת יועלו חמישה זוגות אופניים בלבד, ואף לא אוכפים את נושא קשירת האופניים בקרון.
סמנכ"ל: תפקידו העיקרי של פקח הרכבת הינו לדאוג שהרכבות תצאנה בבטחה ובזמן הקבוע להן. אנו בוחנים בשיתוף עם משרד המשפטים, הרחבת סמכויות הפקח.
כל תחנה מצוידת במגזריים ומנהלי התחנות מונחים לחתוך ולהוריד אופניים, אשר מהווים מטרד ו/או מפגע בטיחותי ברכבת.
 - 4.3 נוסעים עם מוגבלויות:
 - 4.3.1 **לקוח:** מעת לעת, למרות שנעשה תיאום נסיעה מראש עם מוקד שירות הלקוחות, בפועל, נותני השירות ברכבת ו/או בתחנה, לא נערכו להגעת הנוסע עם המוגבלות.
סמנכ"ל: התנהלות זו אינה תקינה. על מנת שנוכל לטפל באירועים מסוג זה, נדרש שהנוסעים שתיאמו נסיעה ולא קבלו את השירות הנדרש, יפנו למוקד שירות הלקוחות של הרכבת, וידווחו על כך. הנחתי את מנהל מוקד השירות לקוחות, ברכבת ישראל לבצע מעקב אחר אירועים אלו ולהעביר אלי דיווח, על בסיס חודשי.
 - 4.3.2 **לקוח:** השירות הניתן לנוסעים עם מוגבלויות, משתנה מתחנה לתחנה והתחושה היא כי אין אחידות בין התחנות במתן שרות זה. מבוקש לבצע הדרכות בנושא לנותני השירות.

מנהל יח' השירות בחטיבת נוסעים: כלל נותני השירות ברכבת ישראל עברו הכשרה בנושא שירות נגיש. בימים אלו, עוברים דיילי הרכבת ריענון בנושא זה. במהלך שנת עבודה 2019, כלל נותני השירות יעברו סדנת ריענון בנושא שירות נגיש.

4.3.3 **לקוח:** בתחנות שאינן מאוישות במנהל תחנה / דייל, ישנה חשיבות לכך שפקח הרכבת יוריד את הנכה מהרכבת לרציף, דבר אשר אינו קורה באופן סדיר.
סמנכ"ל: נוהל הרכבת מגדיר מפורשות את מעורבות הפקח בתהליך זה. הנושא יחודד כדי למנוע הישנות מקרים כאלו.

4.3.4 **לקוח:** בפרסומים על סגירות קווים, לא ניתן מענה פרסומי האם ישנה הסעה נגישה מתחנת הקצה ממנה מופעלים ההיסעים. מבוקש לשים דגש בפרסום על נושא זה.

סמנכ"ל: יושם דגש בפרסומים הנעשים על ידי הרכבת. במקביל, בזמן הקרוב, תיערך פגישה שלי עם ראשי עמותות ובה אבקש כי העמותות תתקשרנה גם הן, את נושא הנגישות במהלך סגירות קווי הרכבת.

4.4 **"קו רציף":**

4.4.1 **לקוח:** אין קשר בין זמני האוטובוסים לזמני הרכבת. בנוסף, לעיתים, נהגי האוטובוסים לא מקפידים על זמני היציאה מתחנת הרכבת ויוצאים לפני הזמן הקבוע להם.

4.4.2 **לקוח:** אין סנכרון "און ליין" בין הרכבת למפעילי תחבורה ציבורית בעדכון על איחורי רכבות.

4.4.3 **לקוח:** מבוקש לבחון הוספת קווי תחבורה ציבורית ישיר מהמושבים לתחנת רחובות.

סמנכ"ל: ייבחן בפורום עם משרד התחבורה.

4.5 **מבנה התחנה:**

4.5.1 **לקוח:** האם ייבנו מדרגות לתחנה מגשר כביש 412 (הרצל) לתחנת הרכבת?
נציג עיריית רחובות: למרות שעיריית רחובות דורשת ממשרד התחבורה להעמיד תקציב לבניית גרם מדרגות זה, עד כה העירייה לא קבלה תקציב לכך.

4.5.2 **לקוח:** התחנה מאוד מיושנת ואינה מתאימה בגודלה לכמות הנוסעים המשתמשים בה.

4.5.3 **לקוח:** מבנה המדרגות ברציפים צר מאוד ובשל כך, נוצרים עומסים כבדים הגורמים לאיחורים לרכבות ולאוטובוסים ואף מהווים סכנה בטיחותית.

4.5.4 **לקוח:** המעליות בתחנה צרות מאוד, איטיות מאוד ומתקלקלות לעיתים תכופות.

4.5.5 **לקוח:** הרציפים אינם מקורים מספיק.

סמנכ"ל: התקן עבור קירוי רציפים מדבר על כך שיש לקרות 70% מאורך הרציף. בתחנת רחובות, הרציפים מקורים כ- 60% מאורך הרציף. כיום, הרכבת שמה דגש על קירוי רציפים בתחנות בהן אין קירוי הקרוב לתקן זה.

בנושא שדרוג התחנה, עפ"י תכנון העבודה המקורי לשנת 2019, התחנה הייתה אמורה לעבור שדרוג מקיף. אולם, בשל הקיצוץ הרחובי ברכבת ישראל, התחנה תשודרג באופן חלקי.

מנהל אגף תחנות בחטיבת נוסעים: מתוכנן להיבנות רציף רביעי בתחנה, אשר ייתן מענה ויקל מעט על תנועת הנוסעים בתחנה.

4.5.6 **לקוח:** אין מספיק חניות רכבים. החניה מתמלאת כבר בשעה 07:00. האם ניתן לייצר שת"פ עם חניונים באזור התחנה במתן הנחה בדמי החניה, לנוסעים הקבועים ולהוסיף חניונים/חניות.

סמנכ"ל: הרכבת לא יכולה לסבסד חניות.

נציג עיריית רחובות: אין מספיק שטחים שניתן לייעד עבור חניה. יוגדרו ארבעה מקומות המתנה, במפרץ החניה.

4.6. תנועת הרכבות מ/אל התחנה:

- 4.6.1. **לקוח:** מבוקש לבחון את האפשרות להפעלת הרכבות מרציף 1 בכדי להימנע מהצורך במעבר במנהרה.
- 4.6.2. **לקוח:** הרכבות דרומה הינן בתדירות של פעם בשעה בלבד.
- 4.6.3. **לקוח:** מבוקש לבחון להרחיב את הגדרת "שעות שיא" מעבר לשעה 09:00 מאחר וישנה רכבת בשעה 08:53 ולאחריה רק לאחר 40 דק'. זמן הנסיעה מ/אל תל אביב התארך משמעותית.
- 4.6.4. **לקוח:** לוו"ז הרכבות בשעות השיא, מתחנות תל אביב, אינו מרווח נכון. לדוגמה: ישנת שלוש רכבות בשעה כאשר שתיים במרווח זמן של שבע דקות האחת מהשנייה, בעוד המרווח בין הרכבת השנייה לשלישית הינו של 30 דקות.
- סמנכ"ל:** לוו"ז הרכבות הינו באחריותו של אגף הפעלה של הרכבת ומתוכנן לתת מענה לכלל משתמשי הרכבת תוך אילוצי זמן מסילה וכמות ציוד נייד. הנושאים הנ"ל ייבחנו אל מול אגף הפעלה.

4.7. העברת מידע לנוסעים, בזמן אמת:

- 4.7.1. **לקוח:** בעת שיבושים, מבוקש לנהוג בשקיפות מלאה אל מול הנוסעים ולשתף את הנוסעים במהות הבעיה בגללה יש איחורים לרכבות, שיתוף מידע הן בתחנות והן בתוך הרכבת.
- 4.7.2. **לקוח:** בעת שיבושים, לעיתים קרובות, הנוסעים מטורטרים בין רציפים ומועברים מרציף לרציף.
- סמנכ"ל:** אכן ישנם פערים מסוימים בעניין העברת מידע ללקוח בעת שיבושים ברשת המסילות.
- כחלק מהתוכנית לשיפור השירות ללקוח, אנו פועלים להנגשת המידע דרך אפליקציות קיימות ואף בפיתוח אפליקציה רכבתית חדשה.

4.8. פקחי הרכבת:

- 4.8.1. **לקוח:** מבוקש שפקח הרכבת יעמוד קרוב לגרם המדרגות בתחנה.
- סמנכ"ל:** עפ"י נהלי העבודה המוגדרים לפקח עליו לעמוד במרכז הרכבת על מנת שהיה לו שדה ראייה מלא על כל דלתות הרכבת.
- 4.8.2. **לקוח:** לעיתים פקח הרכבת, סוגר את הדלתות לפני זמן יציאת הרכבת מהתחנה.
- סמנכ"ל:** זמן סגירת הדלתות הינו 15 שניות טרם זמן יציאת הרכבת בפועל מהתחנה. יציאה לפני זמן הנסיעה הקבוע לרכבת אינו תקין ומטופל ברמה המשמעתית.
- 4.8.3. **לקוח:** תחנת רחובות הינה תחנת קצה וכשהפקח עושה סריקה ברכבת, הוא נוסע את הדלתות ונוסעים לא מספיקים לרדת. מבוקש שתשמע כריזה ברכבת לפני נעילת הדלתות.
- סמנכ"ל:** סריקת רכבות בתחנות הקצה, הינה חלק משגרת העבודה של הפקח. סריקה זו לוקחת זמן וגם על הלקוח מוטלת האחריות לא להתמהמה ולרדת בזמן מהרכבת.

4.9. אתר ואפליקציה:

- 4.9.1. **לקוח:** כפתור "הבית" באפליקציה, מתחלף לסמליל "חוויה על זמנית".
- 4.9.2. **לקוח:** מבוקש שתהיה האפשרות לרכוש יותר מכרטיס אחד עבור מקום שמור, באמצעות אתר הרכבת. בנוסף, בשובר ההזמנה, לעיתים לא מופיע מספר הרכבת אלא רק שעת הנסיעה.
- סמנכ"ל:** ייבדק אל מול אגף השיווק של הרכבת.

5. סיכום המפגש על ידי סמנכ"ל חטיבת נוסעים:

אני מבקש להודות לכולם על הגעתכם והשתתפותכם במפגש זה.
כל הנושאים שהועלו במהלך המפגש ייבחנו וייבדקו על ידי הרכבת.
חשוב לנו כי בכל בקשה ובעיה הלקוח ידווח לרכבת באמצעות מוקד שירות הלקוחות של הרכבת (5770*).

במהלך הימים הקרובים יופץ סיכום.

בועז הירש
סמנכ"ל חטיבת נוסעים

העתקים:
משתתפים

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
שחר וייסמן – מנהל שירות לקוחות ר"י
יפית לזרוביץ' – מנהלת מוקד שירות הלקוחות ר"י
דייזי פלדבאו – רכזת פיתוח והטמעת שירות ר"י
חיים היינה – רכז הטמעה ר"י
רונן אהרוני – עיריית רחובות
ניצן גור פורמן – לקוח
עוז פורמן – לקוח
נחשון בירנגאום – לקוח
סיגל אלמסי – לקוח
הדר גילרי – לקוח
רותם הרשקוביץ' – לקוח
שמרית נוטמן – בארכבת
שי וייס – לקוח
אלי בוסקילה – לקוח
רומן מאירוב – לקוח