

מספור דו"ח 26/18  
תאריך: 10/2/19  
ה באדר א' תשע"ט

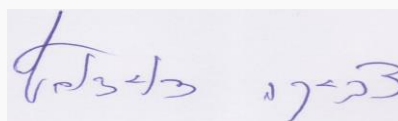
לכבוד: יו"ר ועדת הביקורת  
חברי ועדת הביקורת

**נושא: שרות לנוסע בתחנות, ומעקב דוח מוקד פניות ציבור**

עורך הדוח: רו"ח שיר ליברמן  
דני גרנות

מאשר הדוח: צביקה דוידוביץ- מ"מ המבקר  
הפנימי

סטטוס הדוח: גירסה סופית  
מועד ההפצה: 10/2/19



חתימה

#### העתקים

מר שחר איילון- המנהל הכללי  
מר בועז הירש סמנכ"ל חט' נוסעים  
גב' יפעת לוי סמנכ"ל משא"ן ולוגיסטיקה  
מר ישראל סרנגה מנהל אגף דוברות ושירות לקוחות  
מר שחר שוורץ מנהל אגף לוגיסטיקה

**תוכן העניינים**

פרק	נושא	דגשים	עמוד
	<b>תמצית מנהלים</b>		3
<b>א</b>	<b>פרקי הממצאים</b>		4
<b>מדד 1</b>	תחזוקה, ניקיון וסדר: אולם המתנה/ מבנה התחנה/ רציף.	בחלק מהתחנות שילוט חסר, לכלוך, ליקויים בטיחותיים ותחזוקה הטעונה שיפור.	6
<b>מדד 2</b>	תחזוקה, ניקיון וסדר: שירותים.		8
<b>מדד 3</b>	כרטוס.	-	8
<b>מדד 4</b>	תצפית על שירות בעלי תפקידים בתחנה תור בקופה, עובדים במדים ייצוגיים ושרותיים.	-	9
<b>מדד 5</b>	שירות שיחה עם צוות התחנה לפי זמינות: הכרות עם נהלים וכפתור שירות במכונת כרטוס.	ראה ריכוז של נקודות שונות לשיפור שהעלה צוות התחנות.	9
<b>מעקב</b>	מוקד שירות לקוחות	בדיווח רבעון 2, 2018 להנהלה לא קיימים נתונים אודות ביצוע תקציבי, קנסות ותוצאות לקוח סמוי.	10
	<b>נספחים 1 ו-2</b>		12

### תמצית מנהלים

#### מטרת הביקורת<sup>1</sup>

בחינת היבטי שירות לנוסע ב-26 תחנות נוסעים בפריסה נרחבת בכל הארץ, במהלך יוני-אוגוסט 2018 (להלן: "התקופה המבוקרת"). בנוסף, מעקב אחר יישום החלטות בנושא מוקד פניות הציבור ( דוח 09/17).

#### ממצאים עיקריים שעלו מהמדגם - מסר עיקרי

- א. מדד 1 ו-2 תחזוקה, ניקיון וסדר: בחלק מהתחנות שילוט חסר, לכלוך, ליקויים בטיחותיים ותחזוקה הטעונה שיפור.
- ב. בביקורת המעקב על ביצועי מוקד השירות עלה כי בדיווח רבעון 2, 2018 להנהלה לא קיימים נתונים אודות ביצוע תקציבי, קנסות ותוצאות לקוח סמוי. וכן, לא ידוע מה סטטוס גיבוש אסטרטגית שירות רכבתית.

#### רקע<sup>2</sup>

ברכבת ישראל 66 תחנות נוסעים, בגדלים שונים כמפורט:

גודל	כמות
גדולה מאוד	5
גדולה	10
בינונית	26
קטנה	25
סה"כ	66

במסגרת הביקורת דנן, בחנו 5 מדדים כמפורט:

- מדד 1: תחזוקה, ניקיון וסדר: אולם המתנה/ מבנה התחנה/ רציף.
- מדד 2: תחזוקה, ניקיון וסדר: שירותים.
- מדד 3: כרטוס.
- מדד 4: תצפית על שירות בעלי תפקידים בתחנה תור בקופה, עובדים במדים ייצוגיים ושרותיים.
- מדד 5: שירות שיחה עם צוות התחנה לפי זמינותו: הכרות עם נהלים וכפתור שירות במכונת כרטוס.

<sup>1</sup> סקר מוקדם.

<sup>2</sup> סיווג גודל תחנה לקוח מדוח אקסל בקרה בתחנות חודשי "חריגות לתחנה פברואר 2018" שערכה המדינה ב-02/18, התקבל ממנהל מחקר ומדידה אגף כלכלה ב-09/05/18.

**ריכוז המלצות:**

1. לפעול להשלמת הצבת השילוט בתחנות בהתאם לפרוגרמה המעודכנת.
2. לקבוע מדיניות בנוגע לנעילת ארונות כיבוי אש.
3. לטפל בכתמי העובש והנזילות בתחנות.
4. לפעול להשלמת הקירוי בתחנת חיפה מרכז השמונה.
5. להשלים תיקון כל הליקויים שהתגלו בתחנות, כמפורט בגוף הדוח.

**רקע להלן מפת תחנות הרכבת:**



● \*יתפוח במהלך 2018

<sup>3</sup> הדגשים בציטטות המובאות בדוח דנן אינם מן המקור. ממצאי סיורים ותצפיות בתחנות רוכזו [בנייר עבודה #1](#). [מפת רכבות](#) מאתר ר"י.

מדד 1: תחזוקה, ניקיון וסדר: אולם המתנה/ מבנה התחנה/ רציף.

הסכם הפיתוח מגדיר היבטי בקרה שמבוצעת ע"י המדינה או מי מטעמה:

נספח ב מדדי שירות ופיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ברמת שירות הוראות ונהלים.

נספח ב1 פרוט דרישות רמת השירות שיבדקו בבקרה על החברה, מדדי תחזוקה, ניקיון וסדר.

פרמטרים הנבדקים	ס' קטן 3, מדד
1. אולם ההמתנה/ מבנה התחנה/ רציף יהיה מסודר וללא כל פסולת פזורה בו כדוגמת: עיתונים ועטיפות של מוצרים, בדלי סיגריות וכו'.	<b>אירוע של לכלוך באולם ההמתנה</b>
2. ריצפת וקירות המבנה יהיו נקיים וללא: כתמים, אבק, בוץ, גרפיטי וכו'.	
3. פחי אשפה לא יעלו על גדותיהם.	
6. קו צהוב לסימון קצה הרציף יהיה ברור ורציף, וללא קטעים דהויים/חסרים וכו'.	

(1) שילוט הכוונה: ב-9 תחנות לא נצפה שילוט להכוונת נוסעים לתחבורה ציבורית משלימה, היבט זה פוגע ברמת ואיכות השירות לנוסע בעת תכנון הנסיעה. (בנימינה, נתניה, חדרה מערב, קיסריה פרדס חנה, בית שאן, עפולה, י-ם מלחה, כפר יהושע, כפר ברוך).

ב-1 תחנות שילוט כניסה והכוונה אינו ברור (בית שמש).

תגובת חטיבת נוסעים: השילוט החדש כולל הכוונה לתחבורה ציבורית, הוכנס לפרוגרמת השילוט המעודכנת ויישם בתוכנית העבודה בשנה הקרובה.

**המלצה 1: לפעול להשלמת הצבת השילוט בתחנות בהתאם לפרוגרמה המעודכנת.**

(2) לכלוך: ב-13 תחנות נצפה לכלוך בעת הביקור בתחנה. (למשל בחוף הכרמל, ת"א אוניברסיטה, ת"א מרכז).

תגובת חטיבת נוסעים: כל נושא הלכלוך טופל פרטנית ברמת התחנה.

(3) היבטי בטיחות ותחזוקה כגון:

- חוטי חשמל חשופים ופסולת המפריעה למילוט מיציאת החירום (חוף הכרמל). טופל.
- זכוכית מנופצת ליד מחסום יציאה באולם החדש (ת"א מרכז). הוזמנה ומיועדת להגיע בהקדם.
- בלטות שבורות/שקועות. בכל מקרה נפתחת קריאה במוקד לוגיסטי, בתהליך תיקון.
- חסר קו צהוב (ת"א מרכז, קריית חיים, חוצות המפרץ), סימון מחוק (נהריה). בחלק מהמקומות טופל ובחלק הוזמן חדש.

▪ שער יציאת חירום נעול (בנימינה, בית שמש, חדרה מערב, י-ם גן חיות), ארונות כיבוי אש נעולים (בנימינה, כרמיאל, קיסריה פרדס חנה, אחיהוד), מרחב מוגן נעול (כרמיאל). **שערי יציאה נעולים רק מהכיוון החיצוני. ארונות הכיבוי נעולים והמפתחות נמצאים אצל צוות התחנה.**

**המלצה 2: לקבוע מדיניות בנוגע לנעילת ארונות כיבוי אש.**

▪ רטיבות במעבר תת קרקעי לרציף (נתניה, קריית חיים, עתלית). **חלק מכתמי העובש בבדיקה וחלקם טופל.**

**המלצה 3: לטפל בכתמי העובש והנזילות בתחנות.**

(4) **היבטי שירות:** אולם התחנה אינו ממוזג בחוף הכרמל. אין אולם המתנה בעתלית. **בתחנת חוף הכרמל לא ניתן למזג את האולם ולפיכך קיים מאורר.**

ראה פירוט בנספח 1.

מדד 2: תחזוקה, ניקיון וסדר: שירותים

הסכם הפיתוח מגדיר היבטי בקרה שמבוצעת ע"י המדינה או מי מטעמה:  
נספח ב מדדי שירות ופיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ברמת שירות הוראות ונהלים.  
נספח ב1 פרוט דרישות רמת השירות שיבדקו בבקרה על החברה, מדדי תחזוקה, ניקיון וסדר.

פרמטרים הנבדקים	ס' קטן 4, מדד
1. שירותים נקיים ומסודרים.	אירוע של שירותים מלוכלכים / לא
1. רצפה נקייה ללא שלוליות, ניירות, כתמים.	

נוהל ר"י שירותים, המתנה ומזנונים 37-02-01 10/01/07:6.2.2 שירותים ציבוריים  
א. בתחנות עוברים ניקיון ע"פ תכנית וע"פ מפרט ניקיון יומי שוטף לשירותים ציבוריים שנקבעו עם הקבלן...

לכלוך: ב-5 מתוך 26 תחנות נצפה לכלוך בעת הביקור במתחם השירותים בתחנה. (למשל ת"א מרכז, חיפה מרכז, חדרה מערב). **הנושא תוקן וטופל**.  
ראה פירוט בנספח 2.

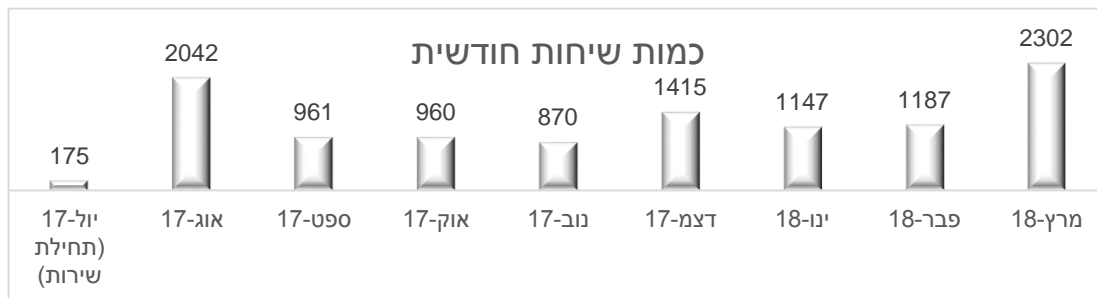
מדד 3: כרטוס

הסכם הפיתוח מגדיר היבטי בקרה שמבוצעת ע"י המדינה או מי מטעמה:  
נספח ב מדדי שירות ופיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ברמת שירות הוראות ונהלים.  
נספח ב1 פרוט דרישות רמת השירות שיבדקו בבקרה על החברה, מדדי כרטוס.

פרמטרים הנבדקים	ס' קטן 14, מדד
1. מכונות הכרטוס יהיו תקינות.	אירוע של העדר אפשרות לרכישה תהינה של כרטיס
3. ניתן יהיה לטעון בהם כרטיסי רב-קו.	
4. ניתן יהיה לשלם בכל אמצעי התשלום.	

בנוסף למפורט בטבלה לעיל, בדקנו ב-26 התחנות לגבי מכונות TVM האם לחצן השירות עובד ובאילו תחנות ומודעות הנוסעים/צוות לאופציה זו.

ע"פ המצגת נכון ל-03/18 הלחצן פעיל ב-27 תחנות<sup>4</sup>, להלן נתוני השיחות:



<sup>4</sup> מצגת שירות לנוסע – מענה באמצעות לחצן ב-TVM, מעבר לשירות עצמי 03/18.



- י-ם גן חיות: מכונת הכרטוס ממוקמת בשמש וקיים קושי לראות את המסך. **הוזמן מיגון נגד שמש.**
- נתניה: אין קופאית, לא היה מענה במכונת TVM, היה דייל.

מדד 4: תצפית על שירות בעלי תפקידים ב-26 תחנות - תור בקופה, עובדים במדים ייצוגיים ושרותיים.  
לא נצפו קופאיות:

- אחיהוד, חוצות המפרץ. **צומצם כ"א.**
- י-ם גן חיות יש רק מאבטחים, חדר הקופה הפך לפינת קפה למאבטחים.

מדד 5: שירות שיחה עם צוות התחנה לפי זמינות: הכרות עם נהלים וכפתור שירות במכונת כרטוס.  
להלן ריכוז של נקודות שונות לשיפור שהעלה צוות התחנות:

- חיפה מרכז השמונה: הוספת סככה/קירוי ברציף 1+2, כאשר מלווים נוסע נכה צריך ללוות עם מטריה. **נמצא בתהליך תכנוני.**

**המלצה 4: לפעול להשלמת הקירוי בתחנת חיפה מרכז השמונה.**

- חיפה בת גלים: סדקים ברציף לא בטיחותיים, מעלון לא טוב לנכים, בעיות רטיבות במעבר תת קרקעי וגג פרספקס שבור ברציף 2 שמביא להצפה ברציף ולמטה.

- חוצות המפרץ: שילוט ולוח מודעות שמתקלף וחזית התחנה מצריכה תחזוקה.

- הרצליה: זקוקים לכלים להתמודד עם האופניים שנוסעים במהירות במנהרות. חדר מנהל התחנה זקוק לתחזוקה. **יטופל.**

יש צורך בחידוד מידע לגבי הרצליה ונסיעות בגוש דן. **יטופל במסגרת שילובים.**

- תל אביב סבידור: אין כח אדם לקופאיות בצד החדש. מבנה אולם תחנה לא נגיש לנוסע ביציאה. **טופל.**

- נהריה: גיזום צמחייה שגדלה לגובה, צורך באולם נוסעים קטן, תחזוקה ושיפור שירותים ורציפים. **טופל.**

- עכו: למקם מחדש את מכונת הכרטוס כדי לאפשר פתח יציאה. **הנושא יבדק.**

- קריית חיים: לעיתים, מנהל תחנה נדרש להחליף עובד בתחנה אחרת ואז שולחים דייל במקומו והתחנה נשארת ללא איש תפעול. **מצוקת כ"א.**

**המלצה 5: לשקול הצבת מנהל תחנה קבוע בקרית חיים.**

**קריית מוצקין:**

רציף 2 מצריך הצללה ושדרוג. **אין תקציב.**

יש צורך בעמדת קופה נוספת, בבוקר יש שעות עומס והאוכלוסייה המבוגרת ולא מסתדרת עם המכונות. אין מיזוג ומקומות ישיבה באולם כניסה ויציאה, המעליות קטנות לנוסעים עם מזוודות.

**המלצה 6: להשלים תיקון כל הליקויים שהתגלו בתחנות, כמפורט בגוף הדוח.**

מעקב יישום המלצות והחלטות דוח מוקד שירות לנוסע 09/17		
סטטוס 07/10/18	המלצה	החלטת מנכ"ל 10/07/17
<p>בוצע, בדיקה <b>דוח 06/18</b>: 86% משיחות מידע טלפוניות נכנסות נענות בתוך 80 שניות.</p>	<p>המלצה 1: <b>להחל למדוד עמידת הספק במדד 2</b>.</p>	<p>עמידה במדד שירות SLA <u>שיחות מידע טלפוניות נוהל מת"ח: מדידה של מדד 2 (20% משיחות מידע טלפוניות נכנסות נענות בתוך 00:01:20) תחל ב- 08/17</u></p>
<p>מה <b>הבקרה</b> שמבוצעת על דוחות הספק, האם הרכבת שולפת דוחות בעצמה או מקבלת מהספק? מנהל שירות לקוחות 07/10/18: <b>החלה בקרה דו שבועית</b> על הנפקת דוחות (צפייה בתהליך ההנפקה והמרתו לאקסל). <b>הדוחות מתקבלים מהספק</b> וקיימת בקרה של מנהלת המוקד מטעם ר"י. האם <b>נקנס</b> בגין דוחות שגויים ובאיזה <b>סכום</b>? מנהל שירות לקוחות 07/10/18: <b>לא</b> <b>הועברה התייחסות</b>.</p>	<p>המלצה 2: <b>עדיף כי החב' תחולל את הדוחות באופן ישיר</b>. בנוסף, <b>שיפור וטיוב הנתונים בתמונת המצב</b> כך שתכלול חתך ניהולי מקיף, מדויק ותאפשר מדידת ה-SLA כאמור במסקנה 4.</p>	<p><u>דוחות הספק:</u> <b>תבוצע בקרה חודשית על דוחות הספק</b>. לבחון אפשרות לקנוס את הספק בגין דוחות שגויים.</p>
<p><b>מצגת</b> "נתוני שירות לקוחות" ביצועי המוקד שהוצגו להנהלה ברבעון ה-2 2018:<sup>5</sup> קיימים נתונים אודות חלק מהמדדים כגון מענה תוך 30 שניות. במצגת לא קיימים נתונים אודות ביצוע תקציבי, קנסות ותוצאות לקוח סמוי. <b>דוח מסכם לתוצאות לקוח סמוי למחצית 2018 לא התקבל</b>. <u>תגובת מנהל יחידת השירות</u>: בדיווחים להנהלה ישנו שקף קנסות על יחידת</p>	<p>המלצה 3: <b>יצירת דוח מסכם לתוצאות לקוח סמוי</b> שיכלול חתך ניהולי מקיף ויאפשר הפקת מסקנות ותובנות כאמור במסקנה 5. יכיל נתונים כגון: <b>כמות הבקרות שנערכה בכל חודש ותוצאותיהן</b> (לרבות בדרך של ממוצע חודשי/שנתי), התייחסות לחגים ו/או אירועים חריגים ככל שהיו.</p>	<p><b>אחת לרבעון יוצגו בהנהלה נתונים אודות ביצועי המוקד ביחס למדדי שירות ותקציב</b>. בין היתר, יוצגו <b>סיכום נתוני ביצוע לקוח סמוי כגון: כמות בקרות חודשית, ועמידה בפרמטרים נבדקים ברמה חודשית ושנתית</b>.</p>

<sup>5</sup> שקף 4-13 נתוני מוקד שירות.

מעקב יישום המלצות והחלטות דוח מוקד שירות לנוסע 09/17		
07/10/18 סטטוס	המלצה	החלטת מנכ"ל 10/07/17
שירות הלקוחות. באשר ללקוח סמוי, מכיוון וחיבת הנוסעים לא השלימה את מכרז לקוח סמוי, אין לנו נתונים.		
בוצע.	המלצה 4: הוספת הפנייה לערוצים דיגיטליים בזמן ההמתנה.	<b>הוספת הפנייה לערוצים דיגיטליים</b> נתונה לשיקול דעת מקצועי של הדובר.
הביקורת ביקשה: <b>סיכום דיונים</b> שנערכו בנושא אסטרטגית שירות. וביקשה לקבל <b>פרטי הגורם האחראי</b> , והאם <b>גובשה אסטרטגיה ואמנת שירות</b> , האם הוטמעה וכיצד. תגובת מנהל שירות לקוחות 12/11/18: מדיניות שרות הוצגה למנכ"ל, ממתינים לסיכום דיון עם החלטותיו	המלצה 6: <b>לגבש אסטרטגית שירות לקוחות כתובה וברורה</b> , כלל ארגונית ובהתאם לה <b>להטמיע אמנת שירות SLA</b> בקרב כל גורם בחברה שמשיק לנושא שירות הלקוחות.	<b>אסטרטגית שירות: ייערך דיון בהשתתפות כל הגורמים הנוגעים לשירות בכדי לגבש אסטרטגית שירות לקוחות</b> כוללת ויוחלט על הגורם האחראי לכך.

**המלצה 7:** להשלים את יישום החלטות המנכ"ל בכל הנוגע למוקד שירות הלקוחות, כמפורט בגוף הדוח.

**נספח 1 מדד 1**

סיווג	תחנה	אולם ההמתנה/ מבנה התחנה	רציף
02/18		<p>2. יהיה מסודר וללא פסולת פזורה (עיתונים, בדלי סיגריות וכו').</p> <p>3. ריצפה וקירות נקיים.</p> <p>4. פחי אשפה לא יעלו על גדותיהם.</p>	<p>6. קו צהוב לסימון קצה הרציף ברור ורציף, וללא קטעים דהויים או חסרים וכו'.</p>
גדולה מאוד	חוף הכרמל	אולם התחנה חם יחסית, אינו ממוזג.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: בחלק הדרומי גוף תאורה נפל עם <b>חוטי חשמל חשופים</b>, נמסרה הודעה מיידית למנהל משמרת הבטיח שיטפל.</li> <li>▪ <u>רציף 2+3</u>: בדלי סיגריות. מאחורי דלת יציאת חירום צפונית - פסולת, שילוט ועמודים, מסוכן ויש לסלק <b>יפריע למילוט</b>.</li> <li>▪ <u>רציף 4</u>: מאחורי פתח יציאת חירום דרומי אריזה ענקית שיש לסלקה. שער מילוט פתוח.</li> </ul>
	ת"א אוניברסיטה	אולם היה בזמן ניקיון כשהגעתי, במתחם של עלית היה לכלוך ברצפה.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1+2</u>: מעט לכלוך בדלי סיגריות, כתמים ברצפה.</li> </ul>
	ת"א מרכז	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>אולם יציאה חדש</u>: זכוכית מנופצת ליד מחסום יציאה.</li> <li>▪ <u>אולם יציאה ישן</u>: בירידה לרציף 6 שבר זכוכית. בלטות שבורות ליד קפהנטו.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 5+6</u>: ברציף שהוארך כנראה לאחרונה עוד לא סומן קו צהוב.</li> </ul>
גדולה	בנימינה	ביציאה מהתחנה אין שילוט לאוטובוסים.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: מאחורי דלת יציאת חירום <b>שער סגור במנעול - אין יציאת חירום</b>. מעליות תקינות. אין אזהרות לגבי מעבר רכבות מהירות ואין שילוט לשירותים ולמזנון.</li> </ul>

סיווג	תחנה	אולם ההמתנה/ מבנה התחנה	רציף
02/18	תחנה	2. יהיה מסודר וללא פסולת פזורה (עיתונים, בדלי סיגריות וכו'). 3. ריצפה וקירות נקיים. 4. פחי אשפה לא יעלו על גדותיהם.	6. קו צהוב לסימון קצה הרציף ברור ורציף, וללא קטעים דהויים או חסרים וכו'.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 2+3</u>: דלת יציאת חירום צפונית פתוחה וארונות כיבוי אש נעולים במנעול.</li> </ul>
בינונית	הרצליה	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 5+6</u>: אין הערות.</li> </ul>
	נתניה	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: יציאה מערבית אין שילוט אוטובוסים.</li> <li>▪ <u>רציף 2+3</u>: פסולת גידור מאחורי שער חירום צפוני. מעבר תת קרקעי לרציף, סימני רטיבות לקירות בסמוך למדרגות. שער כניסה מזרחי לתחנה אין שילוט לתחבורה ציבורית. עמדות כרטיסים אוטומטיות בשל השמש המסך לא קריא.</li> </ul>
	עכו	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 2</u>: אין הערות.</li> </ul>
	קריית מוצקין	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: אין הערות.</li> </ul>
	חיפה מרכז	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: ספסל אחד עם לכלוך.</li> </ul>
	בית שמש	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: שילוט כניסה והכוונה לא ברור, צריך להוסיף (שלט כניסה מוסתר על ידי פרגולה). אין מידע מלא על רכבות בלוח האלקטרוני.</li> <li>▪ <u>רציף 2+3</u>: דלת מעבר לעובדי רכבת+שער חירום סגורים במנעול. שעונים מאובקים ולא מתוחזקים.</li> </ul>
	חדרה מערב	אין שילוט לתחבורה ציבורית ומוניות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: אין הערות.</li> </ul>

סיווג	תחנה	אולם ההמתנה/ מבנה התחנה	רציף
סיווג 02/18		2. יהיה מסודר וללא פסולת פזורה (עיתונים, בדלי סיגריות וכו'). 3. ריצפה וקירות נקיים. 4. פחי אשפה לא יעלו על גדותיהם.	6. קו צהוב לסימון קצה הרציף ברור ורציף, וללא קטעים דהויים או חסרים וכו'.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>רציף 2: מעבר תת קרקעי מלוכלך כולל בדלי סיגריות. שקיעת אבנים משתלבות בירידה מהגשר בסמוך למדרגות. שער ביטחון צפוני לא נפתח, שער מעבר לעובדי רכבת מקולקל. דווח למנהל משמרת מידית.</li> </ul>
	כרמיאל	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>רציף 2: מרחב מוגן וארונות כיבוי אש נעולים. קצה דרומי ארון מתכת פתוח ללא שימוש. כתמי לשלשת קירות זכוכית צד צפוני. מרחב מוגן צפוני הפך לפינת כיבוד וקפה של המנקים.</li> <li>רציף 3: מרחב מוגן נעול. מעלון נכים נעול. בצד הדרומי בדלי סיגריות על הרצפה. שקיעת מרצפות בפתח ממ"ד.</li> </ul>
	לב המפרץ	בגשר היה לכלוך.	<ul style="list-style-type: none"> <li>רציף 1: אין הערות.</li> </ul>
	נהריה	קיר מלוכלך ליד פח אשפה.	<ul style="list-style-type: none"> <li>רציף 1: יש סימונים מחוקים באזורים שונים ברציף.</li> </ul>
	קיסריה פרדס חנה	אין הערות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>רציף 1: מערבי לכיוון קיסריה, אין הכוונה לתחבורה ציבורית.</li> <li>רציף 2: אבני שפה ומרצפות בקצה הצפוני דורשות תיקון. ארון כיבוי אש סגור. שקיעה קלה של מרצפות.</li> </ul>

סיווג	תחנה	אולם ההמתנה/ מבנה התחנה	רציף
סיווג 02/18	תחנה	2. יהיה מסודר וללא פסולת פזורה (עיתונים, בדלי סיגריות וכו'). 3. ריצפה וקירות נקיים. 4. פחי אשפה לא יעלו על גדותיהם.	6. קו צהוב לסימון קצה הרציף ברור ורציף, וללא קטעים דהויים או חסרים וכו'.
			קריית חיים
קטנה	בת גלים	אולם המתנה ברציף 2: לכלוך מתחת לספסלים.	רציף 2: חסרים אריחי פס צהוב.
	אחיהוד	סימני רטיבות לפני דרגנועים ברציף 2, קיר לבנים אדומות מלוכלך.	רציף 1: ארון כיבוי אש נעול. ליד דרגנוע יש מרווחים בין אריחים. אין שילוט מספר רציף מלבד בשילוט אלקטרוני (צריך להוסיף).
קטנה	בית שאן	אין שילוט לתחבורה ציבורית ומוניות.	רציף 1: אין הערות.
	עפולה	אין שילוט לתחבורה ציבורית ומוניות.	אין הערות.
קטנה	עתלית	אין אולם המתנה.	רציף 2+3: שקעים בריצוף לכל אורך הרציף. אין אזהרה על רכבות חולפות, מעבר תת קרקעי סמוך לעליה לרציף כתמי עובש ורטיבות בתקרה. מעבר עילי תקין ומעליות.
	חוצות המפרץ	מדרגות מרציף 2 מלוכלכות. אולם תחנה: מעט לכלוך ליד הפח, ריצפה שבורה, לכלוך בקירות ליד מכונות.	רציף 2: (יש 2 רציפים) עיתון על הספסל, שלט בתחנה שבור. עמוד מתקלף ליד שלט מודעות, גרפיטי.
	י-ם גן חיות	אין הערות.	בשתי קצוות הרציף דלתות חירום נעולות.

סיווג	תחנה	אולם ההמתנה/ מבנה התחנה	רציף	
סיווג 02/18	תחנה	2. יהיה מסודר וללא פסולת פזורה (עיתונים, בדלי סיגריות וכו').	6. קו צהוב לסימון קצה הרציף ברור ורציף, וללא קטעים דהויים או חסרים וכו'.	
		3. ריצפה וקירות נקיים.		
	י-ם מלחה	4. פחי אשפה לא יעלו על גדותיהם.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1+2</u>: סגור, סימני לשלשת יונים במספר מקומות ברציף ומדרגות שיש מאובקות.</li> <li>▪ <u>רציף 3+4</u>: כתם לכלוך קצה צפוני ולכלוך במבואות המדרגות מהרציף ומדרגות שיש מאובקות. דרוש ניקוי עמוק בלחץ.</li> </ul>	אין הערות.
		מבואה מעט מלוכלכת. אין שילוט לתחבורה ציבורית ומוניות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>רציף 1</u>: אין הערות.</li> </ul>	
כפר יהושע	מחוץ לתחנה אין שילוט לתחבורה ציבורית. תחנת מוניות ללא מוניות ואין מידע/טלפון למוניות. חסר דגל ישראל בחזית התחנה.			
כפר ברוך	אין הפניה לתחבורה ציבורית. כריזה פועלת לסירוגין, לא פעלה בכניסת הרכבת לבית שאן 12:37.		אין הערות.	
כמות	26			



נספח 2 – מדד 2

נשים	גברים	תחנה	סיווג
	1. נקיים ומסודרים. 4. רצפה נקייה ללא שלוליות, ניירות, כתמים.		02/18
-	אין הערות.	חוף הכרמל	גדולה
היו בניקיון בזמן הביקור.	-	ת"א אוניברסיטה	מאוד
לא נקי, ריח רע, כתמים, שלוליות, פחים מלאים.	-	ת"א מרכז	
-	אין הערות.	בנימינה	גדולה
אין הערות.	-	הרצליה	
-	אין הערות.	נתניה	
אין הערות.	-	עכו	
חסר דיספנסר לסבון ידיים.	-	קריית מוצקין	
השירותים היחידים בתחנה ברציף 1: לכלוך בריצפה, פחים מלאים.	-	חיפה מרכז	
-	אין הערות.	בית שמש	בינונית
-	דרוש יותר ניקיון.	חדרה מערב	
-	אין הערות.	כרמיאל	
אין שירותים בתחנה, הם בקניון.	-	לב המפרץ	
אין הערות.	-	נהריה	
-	אין הערות.	קיסריה פרדס חנה	
-	אין הערות.	קריית חיים	
לכלוך, פחים גדושים, לכלוך וכתמים על אסלה, ריח רע.	-	בת גלים	
-	אין הערות.	אחיהוד	קטנה
-	אין הערות.	בית שאן	
-	אין הערות.	עפולה	
-	אין הערות.	עתלית	
X	-	חוצות המפרץ	
-	אין.	י-ם גן חיות	
-	אין הערות.	י-ם מלחה	
-	אין הערות.	כפר יהושע	
-	אין הערות.	כפר ברוך	
הערה: סימון "-", משמע לא נבדק.			כמות
			26