

תו תקן לרמת שירות בתחבורה הציבורית

השדולה לתחבורה בת קיימא

7.7.2015

יפתח שוע

תחבורה היום ומחר

הארגון הישראלי לקידום תחבורה בת קיימא

תחבורה היום ומחר

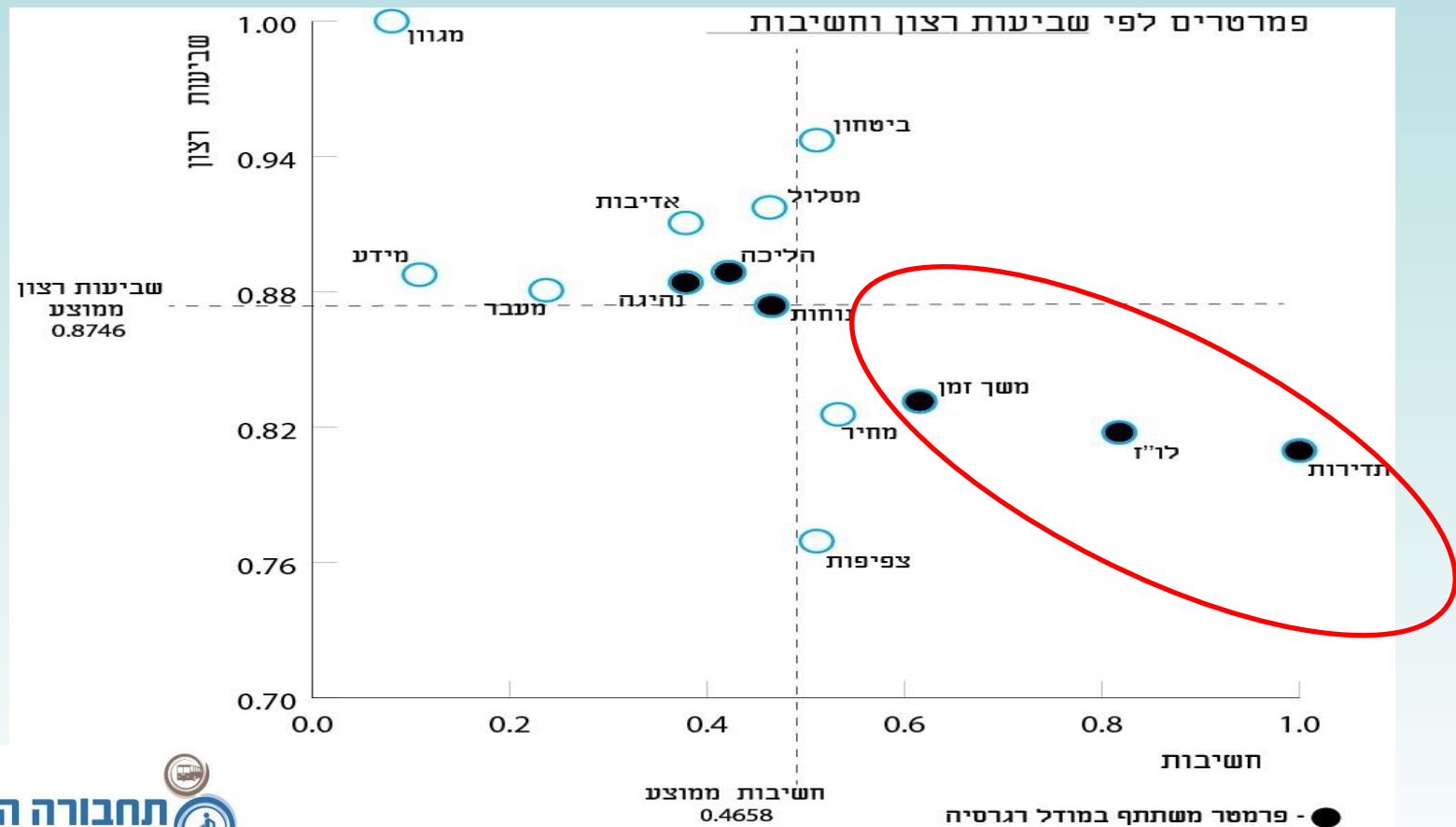
מקדמים תחבורה בת קיימא בישראל

Transport Today & Tomorrow النقل اليوم وغدا



מה חשוב לנוסע?

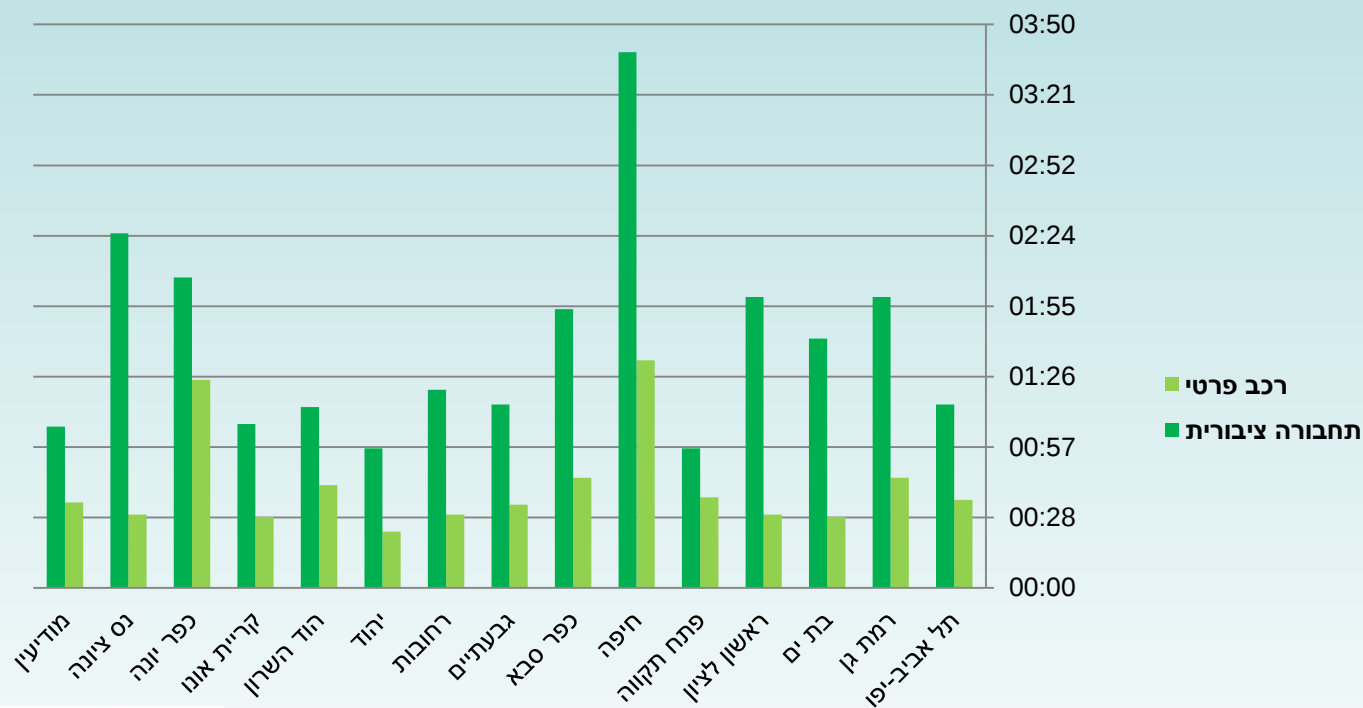
מתוך סקר רמת שירות של תחבורה היום ומחר – ספטמבר 2014:



תחבורה ציבורית מול רכב פרטי

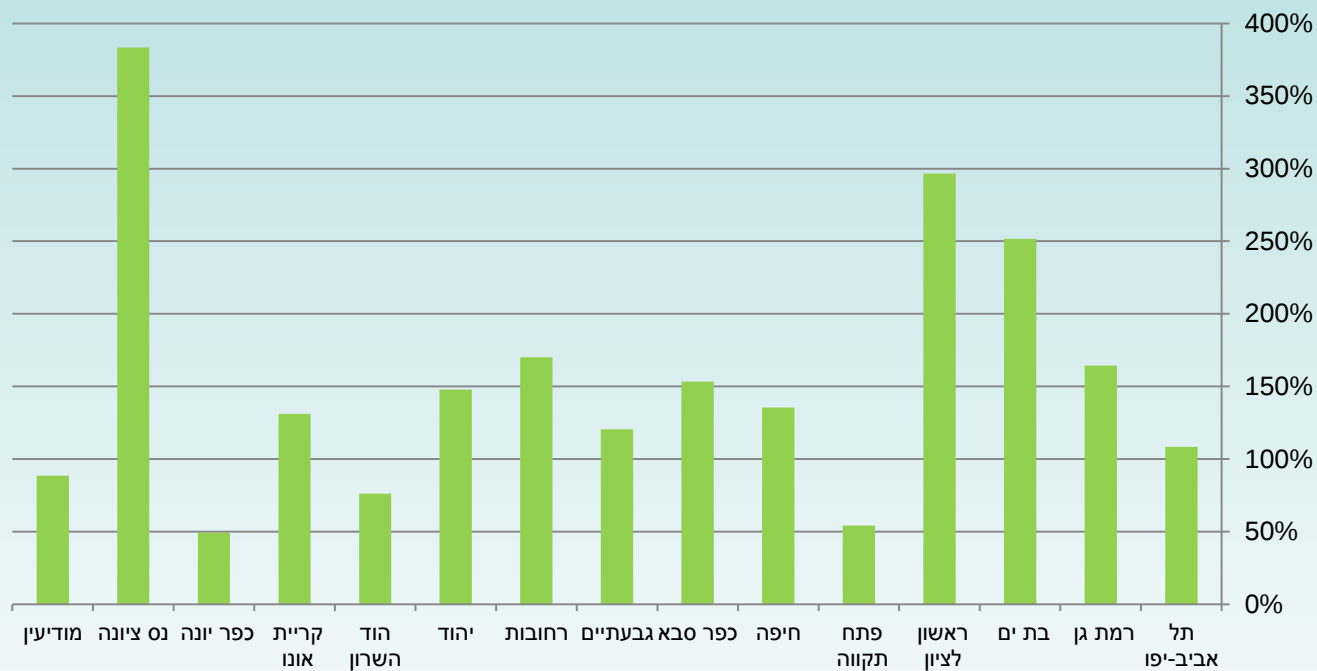
מתוך סקר הגעה לקרית שדה התעופה של תחבורה היום ומחר – אוגוסט 2010:

זמני נסיעה



תחבורה ציבורית מול רכב פרטי

מתוך סקר הגעה לקרית שדה התעופה של תחבורה היום ומחר – אוגוסט 2010:
תוספת הזמן באחוזים





תו תקן לרמת השירות

תו תקן לרמת השירות

תדירות

שביעות רצון:
נמוכה מאוד

חשיבות:
מקום 1

• הגדרת דרגות אחידות של תדירות על פי אופי הקו, ייעדו, שעות הפעילות והאזורים אותם הוא משרת.

• חלוקה על פי "דרגות" תדירות:

➤ קו עירוני/מטרופוליני.

➤ קו אזורי.

➤ קו בינעירוני.

➤ קווי לילה עירוניים ומטרופוליניים.

תו תקן לרמת השירות

עמידה בלוחות זמנים

שביעות רצון:
נמוכה מאוד

חשיבות:
מקום 2

- עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו מראש.
- מנגנון פיצוי מוגדר וקבוע מראש לנוסע, בכל מקרה של סטייה חריגה מלוח הזמנים: איחור של מעל 15 דקות לאוטובוס עירוני ומעל 30 דקות לאוטובוס בינעירוני.
- בקרה על זמני יציאת האוטובוסים באמצעות מנגנון GPS ושידור הנתונים למערכת מרכזית.
- נסיעה בנתיבי תחבורה ציבורית, לרבות אכיפה הולמת.

תו תקן לרמת השירות

משך זמן הנסיעה

שביעות רצון:
נמוכה

חשיבות:
מקום 3

- תכנון תנועה ותכנון עירוני מוטים תחבורה ציבורית: קיצור מרחקי הגעה מהתחנות ואליהן, מסלולי/נתיבי תחבורה ציבורית ייעודיים, זכות דרך (כולל עדיפות בצמתים) לתח"צ בצירים הראשיים.
- דיווח בזמן אמת למוקדי השירות על הפרעות בתנועה לניהול תנועת האוטובוסים.
- תכנון רשת הקווים וניהול התנועה בעזרת אמצעים טכנולוגיים.

תו תקן לרמת השירות

נוחות ובטיחות ההמתנה והנסיעה

- אוטובוסים תקינים, בטיחותיים ונקיים.
- נגישים לכל אדם, לרבות מתקנים להנגשה כמתחייב על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- סביבת המתנה נוחה ובטוחה: מקומות ישיבה בתחנות (לרבות מקום לנכה בכיסא גלגלים), הגנה מפני שמש ומחסה מפני גשם, ומידע על זמני אמת ומסלולי הנסיעה של הקווים העוברים בה – השפעה על תפיסת הזמן.

תו תקן לרמת השירות

תעריפים

- יישום רפורמת התעריפים שהוצגה לציבור ב 2013.
- הרחבת שיטת המעבר חופשי למשך 90 דקות לכל הארץ.
- מחירים שווים לק"מ בנסיעה בינעירונית – האחדת קודי נסיעה כך שעבור מרחקים דומים/זהים ישולם מחיר זהה בכל הארץ.
- מערך סליקה משותף בו יתאפשר שימוש בכרטיס הרב-קו בכל שילוב של אמצעי התחבורה בערך צבור התקף בכל הארץ.
- אפשרות לטעינה מרחוק של כרטיסי רב-קו ומעריך שירות וטיפול אחיד, ללא קשר למפעיל השירות.

תו תקן לרמת השירות

שירות לקוחות

- מוקד שירות לקוחות אחד מרכזי, טלפוני ומקוון, אשר דרכי ההתקשרות איתו יפורסמו באופן ברור גלוי ונגיש על גבי התחנות ובאתרי האינטרנט.
- המוקד יפעל לאורך כל שעות פעילות שירות התחבורה הציבורית.
- יוגדר מראש זמן טיפול מירבי לכל פניה, חלוקת האחריות על הנושאים השונים, ומנגנון פיצוי ברור לכל חריגה מהשירות.
- במקרים בהם יבוטל שירות, על המפעיל יהיה לדאוג לשירות חלופי לטובת ציבור הנוסעים.

תו תקן לרמת השירות

מידע לנוסע

- פרסום מידע שוטף בהתאם לתיקון 98 לפקודת התעבורה: מרכז מידע ארצי לכלל שירותי התחבורה הציבורית.
- NEXT BUS: שילוט אלקטרוני בתחנות – להרחיב לכל הארץ.
- שיתוף הציבור ויידועו בשינויים בכל האמצעים: תקשורת, אינטרנט, דיוור ישיר, באוטובוסים ובסביבת התחנות.

תודה על ההקשבה!

www.transportation.org.il

yftach@transportation.org.il

תחבורה היום ומחר



תחבורה היום ומחר

מקדמים תחבורה בת קיימא בישראל

Transport Today & Tomorrow النقل اليوم وغدا

