



על-הקו

מרכז מידע ושירות לתחבורה הציבורית

חוברת נהלים



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים



הרשות הארצית
לתחבורה ציבורית

מרכזי שרות והנפקה "על הקו" נבנו במטרה לספק לציבור שירות ומידע בנושא התחבורה הציבורית .

מרכזי השרות "על הקו" :

1. שירות ומידע בנושאי תחבורה ציבורית.
2. הנפקת כרטיס רב קו פרסונאלי.
3. טיפול בתקלות כרטיסי רב קו.
4. הנפקת רב קו פרסונאלי חלופי ושחזור חוזים במקרה של אובדן.
5. מידע על אופן השימוש בכרטיס הרב קו
6. שינויי פרופיל.
7. אימות זכאויות מול מאגרי מידע.
8. זיכויים והחזרים כספיים .

פרק א'

שחזור כרטיס "רב קו" זיכויים ושנוי

פרופיל

שחזור כרטיסי רב קו

1. במקרה של אובדן, גניבה או כרטיס תקול – הלקוח רשאי לפנות לעמדת השירות **3 ימים מיום האובדן/גניבה.**
2. בעת פנייה למרכז יצטייד הלקוח בת.ז. או רישיון נהיגה לשם זיהוי.
3. עם הצגת אמצעי הזיהוי יבדוק המרכז מול מאגר הנתונים של מרכז השרות הארצי את יתרות הכרטיס של הלקוח ויאמת סבירותם מול הלקוח.
4. יבצע הנפקה של כרטיס חדש שבו משוחזרים כלל הנתונים והיתרות של הלקוח.

שים לב:

**אין צורך בעדכון המרכז בדבר אובדן/
תקול הכרטיס ואין צורך בדיווח
למשטרה או אישור עו"ד.**

שינוי פרופיל/הנפקת כרטיס חדש

1. הלקוח יציג תעודה לזיהוי .
 2. המפעיל יבדוק מול מאגר המידע של מרכז השרות הארצי את הפרופיל הנוכחי של הלקוח.
 3. **לשינוי פרופיל** יבדוק המפעיל את סטטוס הלקוח באחד משני האופנים הבאים :
- » מול מאגרי המידע הרשמיים של מדינת ישראל דהיינו מרשם האוכלוסין, מאגר נתונים לזכאי ביטוח לאומי, מאגר מידע התאחדות הסטודנטים.
- » עם הצגת תעודות רלבנטיות כמפורט להלן :
- אזרח ותיק : תעודת אזרח ותיק/תעודת זהות/ רישיון נהיגה .
 - נוער : ספח תעודת זהות של אחד ההורים.
 - עיוור : תעודת עיוור.
 - זכאי ביטוח לאומי : תעודת זכאי ביטוח לאומי ממשרד התחבורה.
 - סטודנט : תעודת סטודנט + אישור לימודים.
 - נכה : הצגת תעודת נכה .
 - שלי"ת או קד"צ : הצגת תעודת שלי"ת/קד"צ.

זיכויים כספיים וביטולים

ביטול חוזה/טיפול ביתרות כלואות וזיכוי בגין חיוב שגוי/כפול:

- » זיכויים כספיים יינתנו במקרים הבאים:
 - חיוב כפול של מפעיל, הטענה של חוזה שגוי, ביטול מנוי רב חודשי.
- » במקרה של ערך צבור/כרטיסייה – סכום ההחזר יחושב לפי היתרה בחוזה בניכוי ההנחה שקיבל הנוסע בגין הפרופיל (לדוגמה הנחת נוער).
- » במקרה של חופשי יומי/שבועי/חודשי – לא ינתן החזר כספי.
- » במקרה של מנוי רב חודשי ינתן זיכוי יחסי לניצול התקופה ולתשלום ששילם בפועל.
- » במקרה של ביטול חוזה מבקש הביטול ישלם דמי טיפול של סך 20 ₪ .
- » במקרה של ביטול מנוי רב חודשי מבקש הביטול ישלם דמי טיפול על סך 50 ₪.

זיכויים כספיים וביטולים

זיכויים בעמדת השירות יבוצעו במקרים הבאים :

באחת מהאפשרויות הבאות :

זיכוי במזומן.

זיכויים עד 100 שקלים חדשים יינתנו במזומן בעמדת השירות.

זיכוי שאינו ניתן במזומן יבוצע בפרק זמן של עד-7 ימים מיום בקשת הזיכוי.

החלפת חוזה שניקנה בטעות בחוזה חלופי.

במעמד ההחלפה יבוצע זיכוי במקרה של חיוב יתר או השלמת מחיר.

פרק ב'
הנחיות לבינוי ועיצוב מרכז שרות
"על הקו"

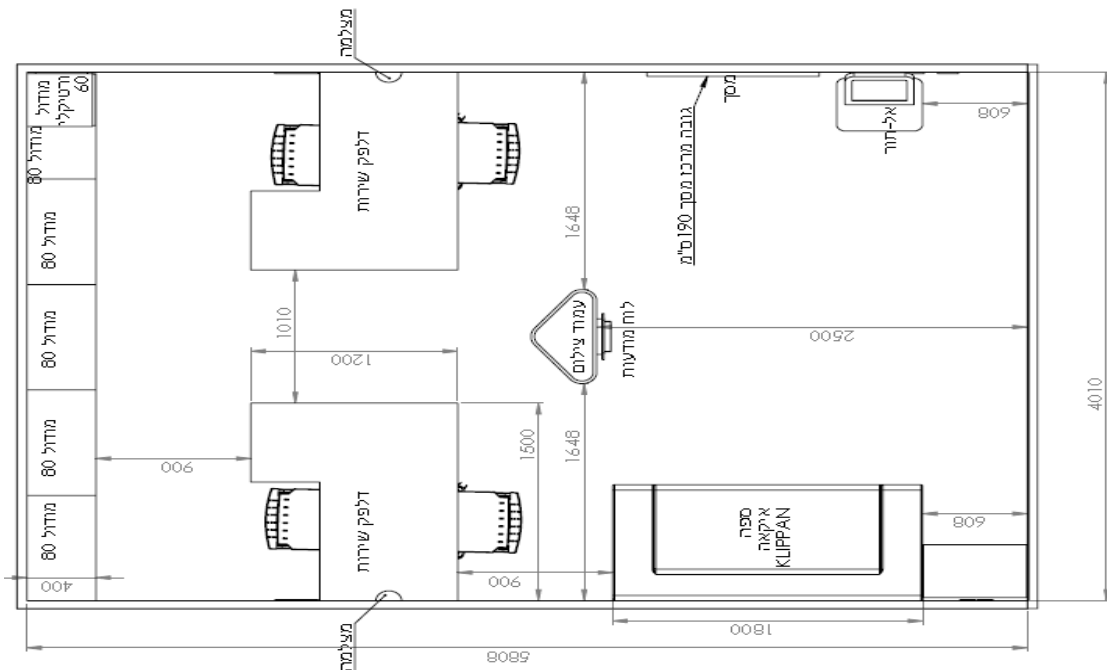
נקודות מנחות לעיצוב מרכז שרות "על קו"

1. המכרז יבנה תחת שפה עיצובית וגרפית זהה בכלל המוקדים (בכפוף להתאמות מבנה)
2. עיצוב מודרני ונקי
3. חלל שירות מזמין
4. בולטות מיתוגית בכניסה
5. צבעוניות המתבססת על עיצוב כרטיס הרב קו
6. הופעת לוגואים - המפעיל שמתפעל את הנקודה, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, משרד התחבורה והבטיחות בדרכים – וכלל מפעילי התחבורה הציבורית
7. נגישות לנכים



נקודות מנחות לבינוי מרכז "על קו"

1. שתי עמדות שירות
2. ספת המתנה
3. מסך פלזמה להעברת מסרים
4. מעמד פליירים
5. מבנה שולחני המאפשר הצבת כלל האלמנטים הטכנולוגיים הנדרשים
6. הצבת מצלמה על גבי הקיר בגובה 1.20
7. רקע לבן לצילום תמונות



שפה גרפית וצבעונית



מרכז שירות לתחבורה הציבורית



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים



הרשות הארצית
לתחבורה ציבורית



אגף



**דוגמא למרכז שירות "על הקו"
(פסגת זאב)**

מבט מהקניון





כיסאות ועציצים להמחשה בלבד



כיסאות ועציצים להמחשה בלבד

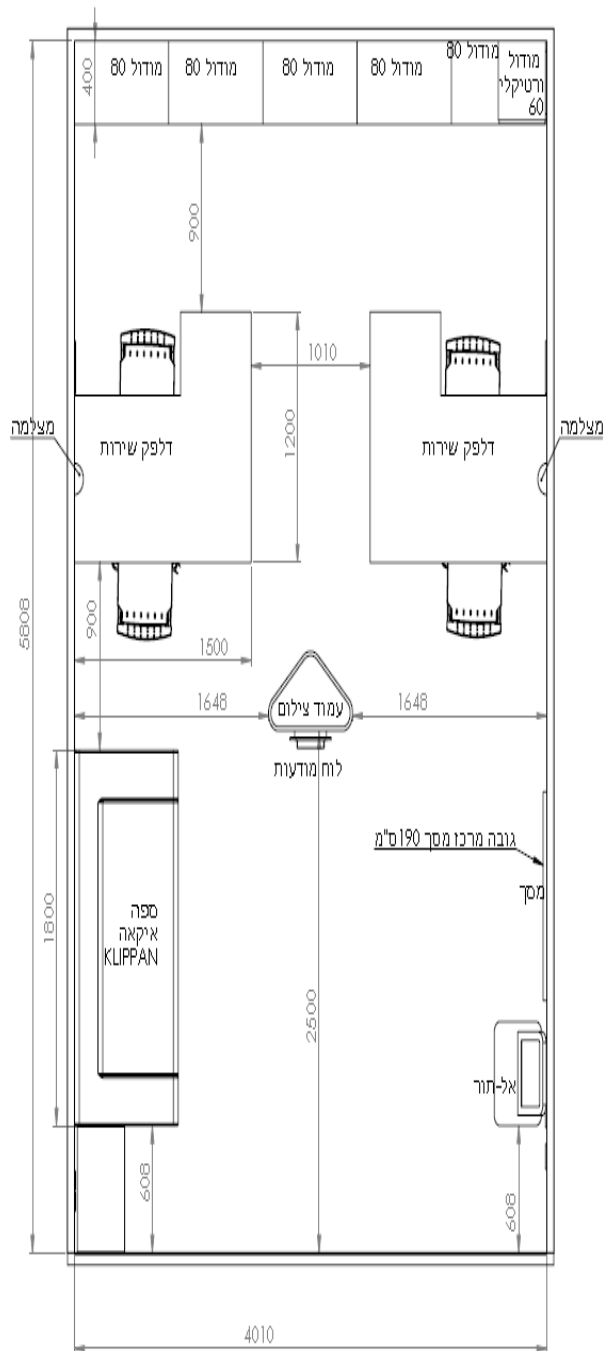
מפרט דלפק שירות



**תכנית מרכז שירות "על הקו"
(פסגת זאב)**

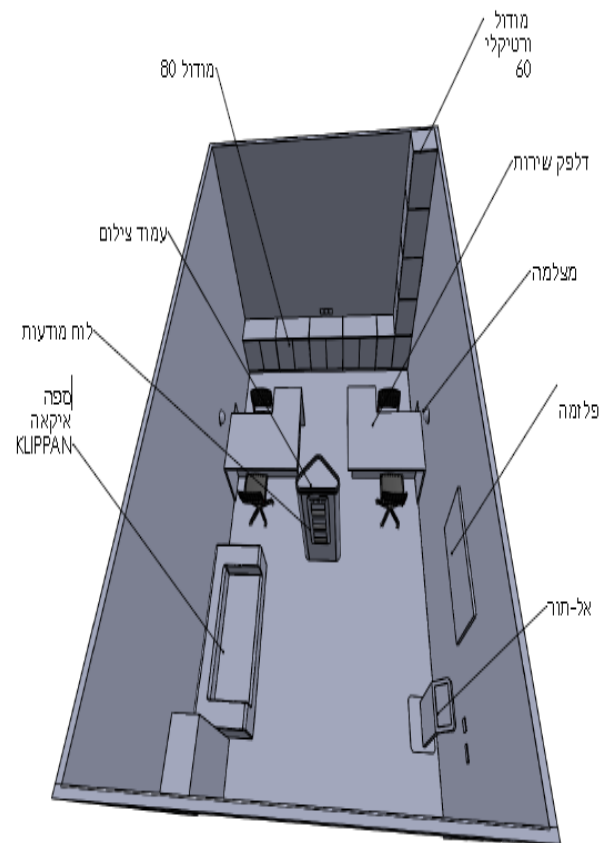
פסגת זאב -ירושלים מידות

מבט על



פסגת זאב -ירושלים

מבט כללי



מהדמיה למציאות



מרכז מידע ושירות לתחבורה הציבורית





גרפיקות מרכז שירות "על הקו"



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים



הרשות הארצית
לתחבורה ציבורית



מרכז מידע ושירות לתחבורה הציבורית



מרכז מידע ושירות לתחבורה הציבורית

פרק ב'
מפרט טכני

מפרט אמצעים טכניים

- מחשב (מחובר לרשת) 2 X
- צג מחשב (19" ומעלה) 2 X
- מקלדת + עכבר 2 X
- סורק (Canon 5600F) 2 X
- מדפסת כרטיסי רב-קו (Datacard) 2 X
- קורא כרטיסים 2 X
- קורא 2SAM CP X
- מצלמה (canon sx110) תלויה על הקיר בגובה 120 ס"מ
- 2 X
- מדפסת לייזר(מחוברת לרשת) אחת לשתי העמדות
- ממוקמת בין שתי העמדות
- טלפון IP (מחובר לרשת) 2 X
- זרוע למצלמה
- פריסת כבלים תקשורת (תעלות באחריות ספק בינוי)

**פרק ג'
כוח אדם**

כוח אדם - גיוס

גיוס כ"א יתייחס בפרמטרים הבאים :

- מעל גיל 18
- ניסיון בשירות לקוחות
- התאמת העובדים לקהל היעד .
- שפת נותני השירות עברית + אנגלית חובה
- דוברי שפות נוספות על פי צורך
- כ"א צעיר וטכנולוגי (עבודה בסביבה ממוחשבת)
- קרבת מגורים
- גמישות בשעות העבודה
- נראות אסתטית

לבוש

1. חולצה לבנה מכופתרת עם רקמת לוגו
2. עניבות ירוקות לגברים
3. מטפחות ירוקות לנשים
4. מכנסיים שחורים
5. תג שם

את המטפחת יש להניח סביב הצוואר בלבד

הנחיות נראות לעובדים

כללי:

- לבוש מגוהץ ונקי
- חולצה בתוך המכנס

גברים:

1. גילוח – יש להגיע לעבודה מגולחים, במידה ולא ניתן יש לסדר את הזקן בצורה אסתטית
2. שיער – במידה והשיער ארוך יש לאסוף אותו בצורה אסתטית

נשים:

1. שיער אסוף ומסודר
2. איפור קל
3. לק עדין

תמונת תלבושות



הנחיות לכוח אדם

כללי:

- הגעה לחנות חצי שעה לפני פתיחת החנות
- מילוי טופס פתיחת חנות
- התלבשות ובדיקת נראות לפי נוהל לבוש
- פתיחת החנות בזמן – חובה!
- שיחות טלפון אישיות לא יבוצעו בעמדה, במקרה שהעובד חייב לבצע שיחת טלפון זו תתבצע מחוץ לעמדה.
- מרכז השירות אינו משרד ולכן לא יתלו תמונות אישיות או כל דבר אחר
- העובד לא יאכל בעמדת השירות
- על השולחן יוצבו כלי כתיבה בלבד, יש לשמור על סדר בשולחן העבודה
- יש לשמור על פרטיות הלקוחות והטפסים האישיים
- ציוד אישי יאוחסן בתוך הארונות בלבד

הנחיות לכוח אדם

הפסקות:

- אין להשאיר את מרכז השירות ללא נציג בשום שלב
- במהלך המשמרת זכאי העובד לחצי שעה הפסקה, במהלך ההפסקה לא ישב הנציג בעמדתו
- אכילה מחוץ לעמדה בלבד

קבלת לקוחות בעמדת השירות

השירות בעמדות "על הקו" יהיה ברמה הגבוהה ביותר

כניסת לקוח

עמדה לא פנויה

עמדה פנויה

יצירת קשר עין וחיוך

יצירת קשר עין וחיוך

הפניית הלקוח
לעמדת ההמתנה

הזמנת הלקוח לעמדה

עמדה מתפנה
הזמנת הלקוח לעמדה

יש לשים לב לכמות הקהל במרכז השירות, במידה ויש הרבה קהל יש למקסם את מהירות השירות בעמדה על מנת למנוע המתנה ארוכה

פרק ד'
הדרכה והכשרת עובדים

הדרכה והכשרה

1. כל עובד יעבור הדרכת תפעול מערכת על ידי המפעיל
2. כל עובד יעבור הדרכת שירות ומכירה הכוללת:
 - הכשרת שירות
 - למידת שפת גוף נכונה לנותן שירות
 - סימולציות
 - התמודדות עם התנגדויות
3. צוות מרכז השירות יתוודרך על שינויים בתחבורה שיתבצעו במרחבו על מנת שיוכל לתת מענה לקהל כחלק ממערך ההסברה לקהל הנוסעים.

תהליך העבודה מול לקוח

איתור הבעיה/
הצורך של הלקוח



מתן מענה



הפניה וידוע הלקוח
פתרונות ברשת

פרק ה'

נוהל פתיחה וסגירת חנות

נוהל פתיחת חנות

1. פתיחת חנות
2. הדלקת אורות
3. הדלקת פלזמה
4. הדלקת ציוד מחשב
5. בדיקת תקינות וכיוון מצלמה
6. בדיקת דפים במדפסת והוצאת כמות של 20 כרטיסי רב קו לתחילת עבודה
7. בדיקת מלאי פליירים (יש לידע על כמות הפחותה מ _____ מכל סוג , אספקה תוך _____ ימים מקסימום)
8. בדיקת ניקיון כללי
9. אחסון ציוד אישי בתוך הארונות

נוהל סגירת חנות

1. ניקיון החנות יומי (מטאטא, ניקוי שולחן, פינוי אשפה כולל אזור הישיבה, ניקוי אזור עובדים)
2. ניקיון החנות אחת ל 3 ימים – ניקוי הפרקט בסמרטוט לח
3. ניקיון החנות אחת לשבוע – מעבר על ויטרינת הכניסה לחנות
4. אחסנת טפסים + כרטיסים במקומם (אין להשאיר על השולחנות ציוד)
5. ספירת מלאי כרטיסים (יש ליידע על כמות הנמוכה מ _____ כרטיסים) זמן אספקה שלא יעלה על _____ ימים
6. סגירת פלזמה
7. סגירת אורות
8. סגירת מזגן במידה ויש
9. נעילת חנות

סידור חנות

1. פליירים יוצבו במתקן המיועד בלבד לפי הסדר הבא:

2. ציוד אישי של העובדים יאוחסן בארונות השירות בלבד



טופס פתיחת משמרת

תאריך: _____

פתיחת משמרת

שם ממלא הטופס: _____

- הדלקת אורות
- מזגן פועל
- הדלקת פלזמה
- בדיקת תקינות מחשבים וציוד נלווה
- סידור חפצים אישים בתוך הארונות
- לבוש מלא לעובדים (לפי פרק נראות עובדים)
- חנות נקיה
- פליירים בכיסים
- שולחנות נקיים (לפי נוהל התנהלות במרחב)
- דפים במדפסת
- כרטיסים במדפסת כרטיסים
- פתיחת דלתות לקהל

טופס סגירת משמרת בוקר

תאריך: _____

סגירת משמרת בוקר

שם ממלא הטופס: _____

מילוי פליירים בכיסים, דפים במדפסת וכרטיסים במדפסת כרטיסים.

כמות כרטיסי רב קו שהופקו במשמרת הבוקר _____

אחסון טפסים ותיוק במקומם

חפיפה מהירה עם משמרת הערב

טופס סגירת משמרת ערב

תאריך: _____

סגירת משמרת ערב

שם ממלא הטופס: _____

כמות כרטיסי רב קו שנותרו בחנות _____

כמות כרטיסי רב קו שהופקו ביום הפעילות _____

כמות פליירים הקיימים בחנות _____

מילוי פליירים בכיסים, דפים במדפסת וכרטיסים במדפסת כרטיסים.

בדיקה וניקיון חנות (רצפה, חלונות, שולחנות, ארונות, ספה וטוטם נקיים)

כיבוי פלזמה

כיבוי מזגן (במידה ולא נשלט מהקניון)

כיבוי אורות

נעילת דלתות לקהל

**פרק ה'
נוהל בקרה**

נוהל בקרה

1. לכל מרחב ימונה מנהל מרחב שיהיה אחראי על התנהלות תקינה במרכז השירות
2. מנהל המרחב יהיה אחראי על שיבוץ העובדים, הכשרתם בשטח ואספקת ביגוד
3. מנהל המרחב ירכז את החסרים בציווד ובעיות העובדים וידאג לטיפולם מול הגורמים השונים
4. מנהל המרחב ירכז את כלל טפסי המשמרות וינהל דוח מעקב אזורי (ראו נספח ניהול)
5. בעיות/תלונות של לקוחות יופנו למנהל המרחב למתן פתרון.
6. מנהל המרחב יבקר בכל יום במרכז אחד לפחות ויבקר את איכות מתן השירות

לקוח סמוי

1. בדיקת לקוח סמוי תתבצע בכל נקודה אחת לשבועיים.
2. הלקוח הסמוי יעביר את נתוני הבדיקה למנהל המרחב + המפעיל המטפל כ 24 שעות לאחר הבדיקה
3. יש למלא את הפרמטרים לבדיקת תהליך העבודה על ידי המפעיל

טופס בקרה - חנות רב קו

יש לכתוב ציון מ 1 עד 100 כאשר אחד זה שלילי ו 100 חיובי, יש לפרט בהערות מדוע ניתן הציון
שם איש המכירות: _____

מקצועיות

פירוט שאלה	ציון	הערות
1. האם ישנה התנהלות רגועה ונעימה בסניף?		
1. האם הסניף מסודר ונקי (רצפה, דלתות כניסה, ספה, מיתוג, פלזמות עובדות, ציוד אישי של העובדים בארונות, פולדרים וציוד נוסף על הארונות האחוריים)?		
1. האם במהלך ההמתנה היו לרשות הלקוחות עלונים?		
1. האם נצפתה התקהלות עובדים תוך התעלמות מהלקוחות? (כן – 100, לא – לא רלוונטי) 2.		
1. האם הייתה ללקוח נגישות לטפסים או למידע של לקוחות אחרים? (כן – 100, לא – לא רלוונטי)		
1. האם שולחן העובד היה מסודר ללא ציוד אישי עליו (לפטופ אישי, ספרים או אחר...)?		

הופעת הנציג

פירוט שאלה	ציון	הערות
1. האם הנציג בהופעה מסודרת (גילוח לבנים, מדים מלאים- חולצה לבנה ממותגת, עניבה לבנים, צעיף לבנות)?		

אירוח

פירוט שאלה	ציון	הערות
1. האם הנציג יצר קשר עין, חייך והתבטא בצורה נעימה?		

תהליך המכירה

פירוט שאלה	ציון	הערות
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		
1.		

מקצועיות

פירוט שאלה	ציון	הערות
1. האם הנציג נתן הסבר מלא על השימוש בכרטיס ?		
1. האם הוצע ללקוח מסלול שאינו תואם את הפרופיל שלו- מגזרים/ חיילים? (כן- 0, לא- לא רלוונטי)		
1. האם הנציג ביקש לראות תעודות נדרשות לפי: סטודנט/ חייל/ וכו' ? (כן- 100, לא-0, לא רלוונטי)		
1. האם הרגשת שהנציג היה בקיא במידע שנתן ללקוח?		

משקל	ציון	נושא
10%		נראות וסדר
10%		הופעת הנציג
10%		אירוח
60%		תהליך המכירה
10%		מקצועיות
100%		סה"כ ציון כולל

פרק ה'
הדרכה מקצועית

הדרכת שימוש במערכת

למילוי על ידי המפעיל

תסריט שיחה

למילוי על ידי המפעיל

שאלות ותשובות

למילוי על ידי המפעיל

תודה!