

**דו"ח בקרה חצי שנתי
על פעילות מפעילי התחבורה הציבורית**

דו"ח ארצי מסכם חציון 2, 2023

תקופת הבקרה: חציון 2, 2023

מרץ 2024

מקור

הנתונים הקובעים נמצאים במקור המופקד במשרד התחבורה מסמך זה מכיל מידע בעל רגישות מסחרית אין להעתיקו, לפרסמו או לעשות כל שימוש ללא נטילת רשות מאת הגורמים המוסמכים

תוכן עניינים

8.....	תקציר מנהלים	1.
9.....	ציון מפעיל.....	1.1
28.....	סוגי בקרות	2.
28.....	בקרה אלקטרונית בתחנת המוצא	2.1
28.....	בקרה גלויה בתחנת המוצא	2.2
28.....	בקרה בתחנות מוצא במזרח ירושלים	2.3
28.....	בקרה סמויה לאורך מסלול הנסיעה	2.4
28.....	בקרה על קווי קריאה (מותאמי ביקוש) ותחבורה משלימה	2.5
29.....	בקרת תחזוקה, שירות ותשתיות	2.6
30.....	בקרה על תחנות מרכזיות	2.7
30.....	בקרת מתקני תחבורה ציבורית ותחנות אוטובוס במסלול הנסיעה	2.8
30.....	בקרות מיוחדות	2.9
30.....	סקר חוות דעת משתמשים בתחבורה ציבורית	2.10
32.....	ממצאי הדו"ח	3.
32.....	ריכוז בקרות ארצי	3.1
35.....	השוואה בין מפעילים	3.2
40.....	סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול	3.3
52.....	בקרת תשתיות	4.
53.....	סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס**	5.
53.....	הקדמה	5.1
53.....	ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 2, 2023	5.2
55.....	ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 2, 2023 – מפעילי מזרח ירושלים	5.3
58.....	נתוני מפעילי מזרח ירושלים	6.
58.....	נתונים כלליים - סיכום בקרות מפעילי מזרח ירושלים	6.1
58.....	ממצאים לא תקינים	6.2
59.....	ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים	6.3
61.....	תחנות מרכזיות	7.
61.....	בקרות וממצאים לא תקינים לתחנות באמנה	7.1
62.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה	7.2
63.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה	7.3
65.....	בקרות לתחנות ללא אמנה	7.4

68.....	נספחים	.8
68.....	נספח 1 – פירוט ממצאים	8.1
70.....	נספח 2 - אופן החישוב של הציון החציוני :	8.2
74.....	נספח 3 - שאלון הסקר (קיים בארבע שפות)	8.3

מבוא

ענף התחבורה הציבורית באוטובוסים הינו אמצעי התחבורה המרכזי במדינת ישראל, ומהווה עמוד תווך בתחום הסעת המונים. בהתאם, גדל הענף בשנים האחרונות בשיעור ניכר. בשנה ממוצעת מבוצעות כ-800 מיליון נסיעות נוסע, באמצעות כ-12,500 אוטובוסים, המופעלים על ידי 27 מפעילי תחבורה ציבורית, הפועלים בסבסוד ממשלתי הנאמד בכ-16 מיליארד ₪. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים באמצעות הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (להלן - "המשרד" ו-"הרשות") פועלים לעידוד השימוש באמצעי תחבורה זה, ולשיפורו. מאחר והתחבורה הציבורית באוטובוסים הינה שירות ציבורי במשק הישראלי, מעורבת הממשלה באמצעות המשרד והרשות, בהסדרת הענף בכל הקשור לרישוי שירותי התחבורה הציבורית, אישור מסלולי נסיעה, מימון תחנות ההסעה, תעריפי הנסיעה ופיקוח על רמת השירות הניתנת לציבור.

בקרה על תחבורה ציבורית

אגף בכיר פיקוח, בקרה ואכיפה ברשות (להלן - "האגף") מנהל את מערך הבקרה על מפעילי התחבורה הציבורית (להלן - "המפעילים"). מערך הבקרה מורכב מבקרה אלקטרונית, הבודקת באופן אוטומטי 100% מנסיעות האוטובוסים, ומבקרה תפעולית, המבוצעת בשטח על ידי בקרים סמויים וגלויים אשר הוכשרו לבחון באופן מהימן מגוון שירותים בתח"צ.

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", ביום 07/10/2023, הופסקה פעילות הבקרה וחודשה חלקית בתחילת חודש נובמבר 2023, עם חזרתה של התחבורה הציבורית בארץ לפעילות. בעקבות כך, הוחלט שלא לכלול את ממצאי חודש אוקטובר 2023, בנוסף, כיוון שבקורות התשתית מתוכננות בצורה חציונית, הוחלט שלא להכליל בדוח, לכן הציונים המופיעים להלן הינם נתוני בקורות התשתית מהחציון הקודם. ביצוע סקרי שביעות הרצון הופסקו בחודשים אוקטובר ונובמבר, וחודש בדצמבר 2023. לטובת חישוב ציון סקר שביעות הרצון כחלק מציון הבקרה לחציון הנוכחי, נעשה חישוב שנתי לנתוני הסקרים. שינויים אלו בוצעו לשמירה על אמינות ציון הבקרה, אשר מעוצב בצורה שוויונית ורוחבית בהתאם לאופן ההפעלה של מפעילי התחבורה הציבורית.

במהלך התקופה נהגים ואוטובוסים של התחבורה הציבורית, גויסו לטובת שירות כוחות הביטחון. קווים רבים בוטלו, הוסתו ושונו בהנחיית משרד הביטחון, בעיקר בדרום וצפון הארץ. שינויים אלו השפיעו על היקף הנסיעות ומספר הבקורות שבוצעו בפועל. מערכת התחבורה הציבורית חוותה קשיים בשידורי GPS, כתוצאה משיבושים יזומים שונים שהופעלו ברחבי הארץ, כך ששידורי האוטובוסים למערכות המשרד היו לעיתים חלקיים ולא אמינים. בהנחיית משרד הביטחון והמשטרה, אזורים רבים בארץ נסגרו לתנועה של האוכלוסייה הכללית, חלקם עדיין סגורים. תוכנית העבודה של הבקרה עוצבה ועודכנה מספר פעמים לאור השינויים בשטח של פעילות התחבורה הציבורית, ושיקפה את הרישוי המתוכנן (הנסיעות אליהן התחייב כל מפעיל לבצע ואשר פורסמו לציבור מבעוד מועד) כך נשמרה רוחביות הבקורות המבוצעות.

הרשות מייחסת חשיבות עליונה לרמת השירות הניתנת לציבור הנוסעים תוך דגש על אמינותה, יחד עם זאת, הרשות מכירה בכך כי לעיתים מתקיימות נסיבות חריגות אשר יש בהן כדי להשפיע על רמת השירות שאינן בשליטת המפעילים (כגון: מלחמה, שיבושי GPS, הפגנות, אירועים ביטחוניים, חסימות כבישים, עבודות תשתית). על כן, למפעילי התחבורה הציבורית ניתנו הקלות תפעוליות בין היתר העלאת אחוזי ביצוע, אושרו אירועים הנוגעים למצב הבטחוני ניתנה התייחסות בכובד ראש של הנהלת הרשות כך שאושרו באופן חריג ממצאים שלא היו מאושרים בימים כתיקונם, והועברו לסטטוס החרגה ביומן אירועים. הרשות עדכנה את המפעילים בהנחיות

מדויקות אודות החרגות רלוונטיות, שינויים במפות רישוי ועוד. ממצאים אלו שאושרו ליומן האירועים או להחרגה, לא נלקחו בחשבון לקביעת רמת שירות, שכן ביצוען התקין אינו בשליטת המפעיל. הממצאים על בסיסם מחושב ציון הבקרה מאומתים באמצעות נהלי בקרה ברורים אשר מחייבים תיעוד איכותי של כל ממצא במערכות המשרד, תוך מתן אפשרות ערעור לממצאים התפעוליים במערכת האכיפה, לפני קבלת החלטה סופית על היות הממצא מוצדק.

בקרה אלקטרונית

הרשות מבצעת בקרה אלקטרונית בהיקף של 100% מהנסיעות ברישוי, בודקת יציאה בהתאם ללוחות הזמנים המפורסמים לציבור הנוסעים, ובודקת התאמות והרשאות לעבודה בתח"צ ועמידה במחויבות רישיון הקו. במהלך המחצית הראשונה של שנת 2022, נכנסו לתוקף הסכמי הפעלה חדשים במספר אשכולות. ההסכמים החדשים הביאו לבשורה בתחום הניטור האוטומטי הן בתחנות המוצא, והן לאורך מסלול הנסיעה, כאשר לבדיקות מתחנות המוצא נוספו סדרה של מדדים הבודקים את עמידת המפעיל במחויבותו לביצוע מסלול הקו באופן שלם. המדדים החדשים בודקים מעבר בתחנות לאורך המסלול, מאפשרים ספירה של נוסעים ובוחנים את מהימנות ספירת הנוסעים. בנוסף, הבקרה האלקטרונית בודקת כעת דיווח רציף ובזמן אמת של הנסיעה למערכות המשרד. לטובת שמירה על אחידות הפרמטרים של הציון הנוכחי, כלל המפעילים נוקדו לפי מדדי לו"ז אחידים כפי שיפורט בהמשך, כאשר הבקרה האלקטרונית בדוח זה מתייחסת ליציאה מתחנת מוצא בלבד.

בקרה תפעולית

הבקרה התפעולית מתוכננת ומבוצעת על ידי חברת Mgroup בצורה רוחבית לכלל מפעילי התח"צ בארץ. הבקרה מחולקת לשמונה קבוצות עיקריות, אשר יפורטו בדוח זה. הבקרה התפעולית מבוצעת בצורה שוויונית ורוחבית, כך שתשקף מצב קיים. תוכנית העבודה לבקרה התפעולית מתוכננת ומאושרת מראש, כך שתבטיח ייצור דגימה איכותית ומייצגת של שירות התח"צ בארץ. לכן, נסיעות בקרה אלו הינן מייצגות, ובהתאם לכך, הממצאים שמתועדים בנסיעות אלו הינם ממצאים מייצגים לרמת השירות הנמדדת.

סיכום

הציון החציוני נקבע באמצעות ניתוח איכותי של חריגות שנצפו בשטח, כאשר המשקלים והגבולות עוצבו לאור היקף וחומרת החריגות שתועדו ואומתו. הציון מורכב מממצאים שנרשמו בתחנות המוצא (בקרה אלקטרונית), בנסיעה לאורך המסלול (בקרה סמויה), בשירות הניתן על ידי מפעיל התח"צ (בקרת תשתיות), בסקרי שביעות רצון ובעוד חלקים אשר מרכיבים את החוויה השלמה של השימוש בתחבורה הציבורית בארץ. מטרת הציון החציוני הינה לשקף את חווית הנסיעה בתח"צ כפי שנחווית על ידי הנוסעים עצמם בשטח.

אני רואה במערך הבקרה ככלל ובציון החציוני בפרט, כלים מרכזיים לייעול ושיקוף השירות הניתן בתחבורה הציבורית, ומאמין כי הלקחים שיופקו מדוח זה יביאו לשיפור משמעותי של איכות השירות הניתן לכלל ציבור הנוסעים בתח"צ בארץ.

תודה על הירתמות כלל העוסקים במלאכה למאמץ המלחמתי, על שיתוף הפעולה עם הרשות במטרתנו המשותפת לשמור על אמינות התחבורה הציבורית, אשר הינה חשובה עוד יותר בימים קשים אלו. עבודתכם מהותית לתפקוד המשק הישראלי כולו ומרכזית בחשיבותה.

בכבוד רב,

דוד יוסף



מנהל אגף בכיר פיקוח, בקרה ואכיפה
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

העתקים

מנכ"ל משרד התחבורה
מנהל הרשות ארצית לתחבורה ציבורית
ראש מנהל תשתיות
חשב משרד התחבורה
סמנכ"ל שירות לקוחות
מנהל אגף בכיר תח"צ (בפועל)
מנהלת אגף בכיר כלכלה
מנהל אגף בכיר טכנולוגיה
מנהל אגף בכיר תכנון ומדידה תח"צ
עו"ד מנהל מחלקה בכיר (יועץ משפטי)
מנהלת תחבורה ציבורית
חברת בקרה

1. תקציר מנהלים

1. תקציר מנהלים

במהלך חציון 2 שנת 2023 בוצעה בקרה אלקטרונית ולאורך מסלול בכל רחבי הארץ, על 21 מפעילי תחבורה ציבורית המפעילים 58 אשכולות (להוציא 'כרמלית', אונו-אלעד, בקעת אונו אלעד, ומפעילי מזרח ירושלים למעט "ירושלים רמאללה איחוד" שלא מחושב עבורם ציון). בקרה זו מציגה אתגרים קיימים ומציגה ליקויים במטרה להביא לשיפור השירות מצד המפעילים. בהשוואה לחציון הראשון, מספר הממצאים החריגים בפרמטר **תשלום** (תיקוף כרטיס נסיעה) ירד ב-87% מ-45 ממצאים ל-6 בלבד; בפרמטר **ניקיון** (ניקיון כלי התחבורה מבפנים ומבחוץ) המספר עלה ב-57% ל-3,899 מ-2,453 ממצאים; בפרמטר **עצירה** (אי עצירה לנוסע או בתחנה הייעודית) המספר ירד ב-19% מ-479 ל-391; בפרמטר **תחזוקה** (כסא שבור, חפץ חד ובולט, חוטי חשמל חשופים, ריפוד מושב קרוע ועוד) המספר עלה ב-14% מ-6,882 ל-7,924 ממצאים; וחריגות בפרמטר **נגישות פנים** (כריזה ושילוט) המספר עלה ב-5% מ-4,661 ל-4,985.

היקף הרישוי הארצי (מספר הנסיעות המתוכננות והמפורסמות לציבור מבעוד מועד) ירד בחציון הנוכחי, בהמשך למפורט במבוא, בשיעור של 17.5%, בהשוואה לחציון 1, 2023. ניתן לזהות מגמת שיפור בשיעור אי הביצוע הארצי, אשר עומד כעת על 1.91% מסך נסיעות הרישוי לעומת שיעור אי ביצוע של 2.11% בחציון הקודם. עם זאת, יודגש כי שיעור אי הביצוע בחציון הנוכחי מייצג 223,830 נסיעות רישוי שתועדו כאי ביצועים או כהקדמות במערכות הבקרה האלקטרונית. **יצוין כי בחישוב הציון לא הוכנסו נסיעות אשר הוחרגו ביומן האירועים בשל מורכבות נקודתית באזורים גיאוגרפיים, באירועים שאינם בשליטת המפעיל.**

ציון המפעיל המוצג להלן, הינו תוצר של ניתוח וחישוב ממצאים באמצעות שיטות הבקרה המפורטות מטה:

היקף הבקרה בחציון 2, 2023	תיאור הבקרה
11,743,747	בקרה אלקטרונית (מסי נסיעות ברישוי)
45,109	בקות לאורך מסלול
2,328	בקרת תשתיות*
6,929	נסיעות סקר

* נתוני בקרת תשתיות מתייחסים לנתונים מחציון 1, 2023

1.1 ציון מפעיל¹

1.1.1 ציון המפעיל

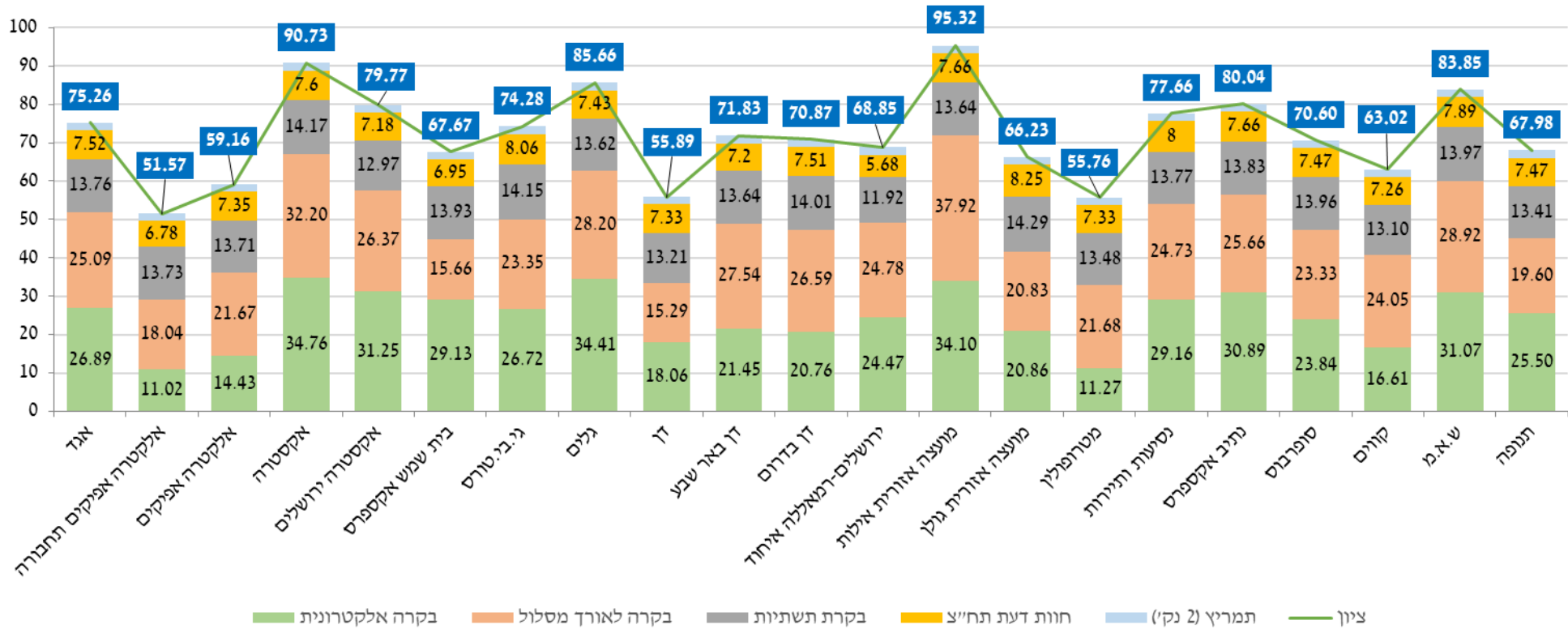
מפעיל	ציון מפעיל חציון 2, 2023	ציון מפעיל חציון 1, 2023	שיעור השינוי
מועצה אזורית אילות*	95.32	95.06	0.27%
אקסטרה*	90.73	89.62	1.24%
גלים*	85.66	85.75	-0.10%
ש.א.מ.*	83.85	81.16	3.31%
נתיב אקספרס*	80.04	78.97	1.35%
אקסטרה ירושלים*	79.77	66.57	19.83%
נסיעות ותיירות*	77.66	82.51	-5.88%
אגד	75.26	75.33	-0.09%
גי.בי.טורס*	74.28	77.78	-4.50%
דן באר שבע*	71.83	67.11	7.03%
דן בדרום*	70.87	79.41	-10.75%
סופרבוס	70.60	76.04	-7.15%
ירושלים-רמאללה איחוד*	68.85	66.63	3.33%
תנופה	67.98	76.73	-11.40%
ארצי	67.82	67.79	0.04%
בית שמש אקספרס*	67.67	72.08	-6.12%
מועצה אזורית גולן*	66.23	85.75	-22.76%
קווים	63.02	57.60	9.41%
אלקטרה אפיקים	59.16	59.76	-1.00%
דן*	55.89	47.20	18.41%
מטרופולין	55.76	62.94	-11.41%
אלקטרה אפיקים תחבורה*	51.57	52.39	-1.57%

* מפעיל אשכול יחיד. ראה רשימת כל האשכולות מופיעה בסעיף 1.1.3 להלן

¹ ראה פירוט הציון בנספח 2

ציון המפעיל בהתאם להתפלגות סוגי הבקרה (לפי ניקוד)

1.1.2



הרכב הציון המקסימלי:

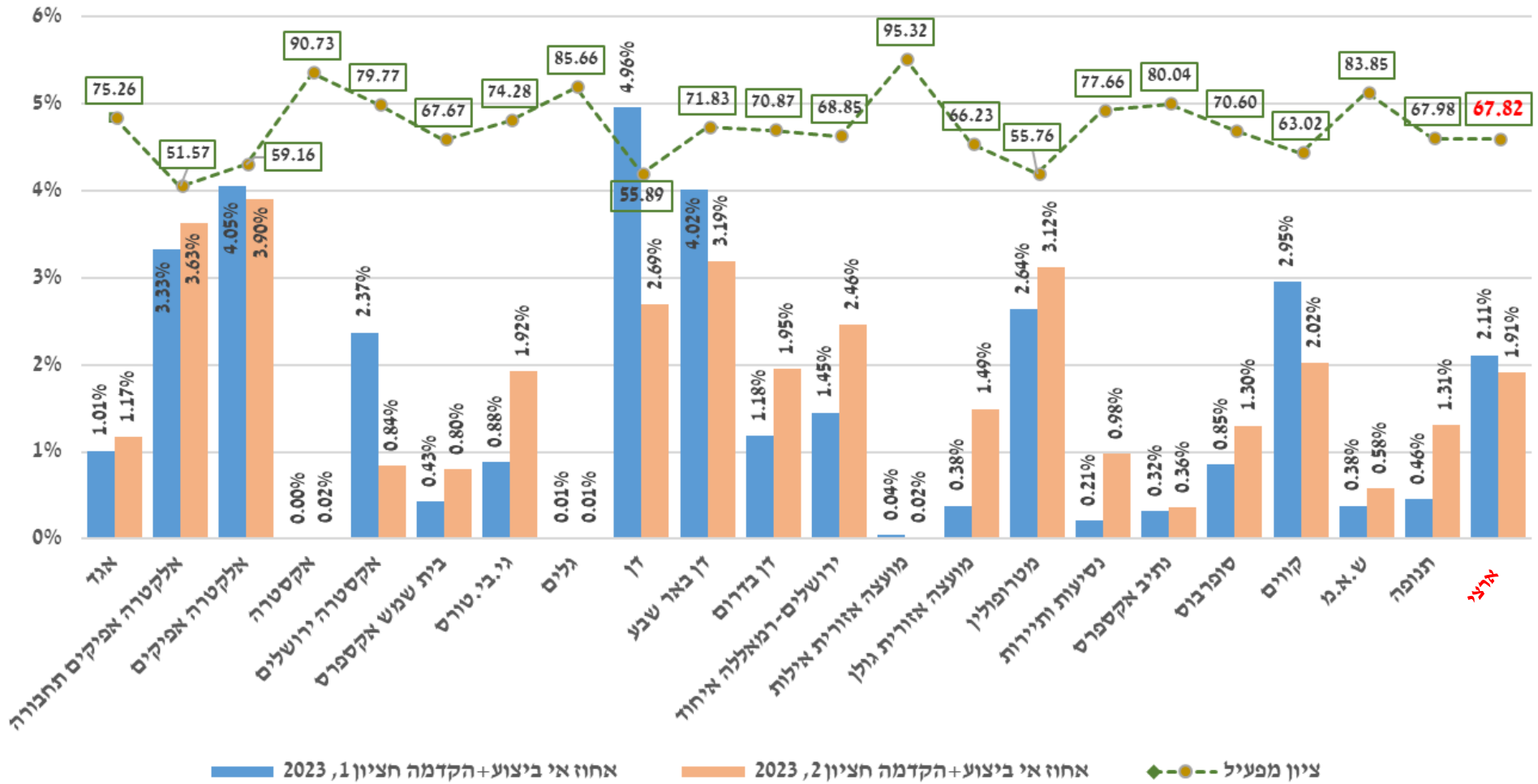
- 35 - בקרה אלקטרונית
- 39 - בקרה לאורך מסלול
- 14.5 - בקרת תשתיות ומתקני תשתית
- 9.5 - סקר שביעות רצון
- 2 - תמריץ

1.1.3 אחוז אי ביצוע (כולל הקדמה) לפי אשכול השוואה בין חציונים

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 2, 2023	אי ביצוע חציון 1, 2023	שיעור שינוי
	ארצי	1.91%	2.11%	-0.20%
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	0.25%	0.16%	0.09%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	0.83%	1.51%	-0.68%
אגד	אשכול דרומי	0.19%	0.30%	-0.11%
אגד	חדרה פרברי	0.31%	0.41%	-0.10%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	1.65%	1.66%	-0.01%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	0.62%	0.23%	0.39%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	1.09%	0.81%	0.28%
אגד	חיפה עירוני	1.01%	0.93%	0.08%
אגד	חיפה פרברי	0.07%	0.41%	-0.34%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	2.04%	1.81%	0.23%
אגד	ירושלים-באר שבע	0.77%	0.52%	0.25%
אגד	ירושלים-שפלה	1.15%	0.56%	0.59%
אגד	ירושלים-תל אביב	1.52%	1.11%	0.41%
אגד	ירושלים עירוני	1.08%	0.99%	0.09%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	0.72%	0.37%	0.35%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה	0.34%	0.37%	-0.03%
אגד	מתמ"ז-קריות	1.10%	0.88%	0.22%
אגד	קריית שמונה-חיפה	0.60%	0.54%	0.06%
אגד	קריית שמונה עירוני	0.32%	0.26%	0.06%
אגד	רחובות עירוני	2.00%	1.45%	0.55%
אגד	רחובות פרברי	2.67%	1.77%	0.90%
אגד	רש"צ עירוני	1.40%	1.42%	-0.02%
אגד	רש"צ פרברי	1.87%	1.92%	-0.05%
אגד	תחרות-קווי חרדים	1.27%	1.10%	0.17%
אגד	תל אביב-אשקלון	0.70%	0.74%	-0.04%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	0.69%	0.67%	0.02%
אגד	תל אביב-חדרה	0.67%	0.60%	0.07%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	1.47%	1.03%	0.44%
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	3.63%	3.33%	0.30%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	2.47%	2.48%	-0.01%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	2.10%	3.38%	-1.28%
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	9.62%	7.35%	2.27%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	5.17%	4.93%	0.24%
אקסטרה	נתניה עירוני	0.02%	0.00%	0.02%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	0.84%	2.37%	-1.53%
בית שמש אקספרס	בית שמש	0.80%	0.43%	0.37%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	1.92%	0.88%	1.04%
גלים	רהט והנגב המערבי	0.01%	0.01%	0.00%
דן	תל אביב	2.69%	4.96%	-2.27%

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 2, 2023	אי ביצוע חציון 1, 2023	שיעור שינוי
דן באר שבע	באר שבע עירוני	3.19%	4.02%	-0.83%
דן בדרום	צפון הנגב	1.95%	1.18%	0.77%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	2.46%	1.45%	1.01%
מועצה אזורית אילות	אילות	0.02%	0.04%	-0.02%
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	1.49%	0.38%	1.11%
מטרופולין	הנגב	0.66%	0.81%	-0.15%
מטרופולין	השרון	4.82%	3.54%	1.28%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	3.36%	3.09%	0.27%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	0.98%	0.21%	0.77%
נתיב אקספרס	הגליל	0.36%	0.32%	0.04%
סופרבוס	העמקים	0.90%	0.28%	0.62%
סופרבוס	ירושלים מרכז	2.52%	2.55%	-0.03%
סופרבוס	מטרופוליט חיפה	0.20%	0.25%	-0.05%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	3.16%	3.58%	-0.42%
קווים	חדרה-נתניה	0.46%	0.34%	0.12%
קווים	חשמונאים	2.60%	2.59%	0.01%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	0.58%	0.38%	0.20%
תנופה	פרוזדור ירושלים	1.82%	0.68%	1.14%
תנופה	שומרון	0.63%	0.19%	0.44%

1.1.3.1 אחוזי אי ביצוע ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל



השוואת היקף עבודה בענף התח"צ, פירוט אחוז נסיעות מתוכננות שפורסמו לציבור הנוסעים

מפעיל	חציון 2, 2023	חציון 1, 2023	אחוז השינוי
אגד	21.7%	21.9%	-0.9%
אלקטרה אפיקים תחבורה	2.8%	2.6%	7.6%
אלקטרה אפיקים	7.8%	7.5%	4.2%
אקסטרה	1.9%	1.8%	6.1%
אקסטרה ירושלים	1.6%	1.1%	54.7%
בית שמש אקספרס	2.5%	2.3%	6.5%
גי.בי.טורס	0.42%	0.46%	-8.7%
גלים	1.34%	1.27%	5.5%
דן	11%	10%	9.0%
דן באר שבע	3.22%	3.19%	0.9%
דן בדרום	4.9%	5.2%	-5.2%
ירושלים-רמאללה איחוד	0.43%	0.40%	7.5%
מועצה אזורית אילות	0.03%	0.03%	0%
מועצה אזורית גולן	0.3%	0.4%	-26.3%
מטרופולין	7.8%	7.6%	2.1%
נסיעות ותיירות	1.6%	1.7%	-4.1%
נתיב אקספרס	5.1%	5.2%	-3.2%
סופרבוס	8.9%	8.7%	3.2%
קווים	12.5%	14.7%	-14.5%
ש.א.מ	1.29%	1.34%	-3.7%
תנופה	2.5%	2.3%	8.6%
סך היקף נסיעות ברישוי	11,743,747	14,227,163	-17.5%

* אקסטרה ירושלים הינו מפעיל חדש שנכנס בפעילות לאורך השנה

** נתוני הטבלה המוצגים לעיל כוללים את כלל חציון 1. 2023 ואינם כוללים את נתוני חודש אוקטובר חציון 2023.2

פרמטר	חציון 2, 2023		חציון 1, 2023	
	אחוז	כמות	אחוז	כמות
שיעור אי-ביצוע + הקדמה	1.91%	223,830	2.11%	299,519
שיעור איחור	2.52%	295,758	2.69%	382,865
היקף נסיעות ברישוי	83%	11,743,747		14,227,163
היקף נסיעות שנדגמו לאורך מסלול	101.4%	45,109		44,474

פירוט הממצאים בחתכים שונים מובאים להלן.

1.1.4 ציון לפי סוג אשכול

מוצגים רק אשכולות עם למעלה מ- 90 אלף נסיעות בחציון

אשכולות עירוניים

מפעיל	אשכול	ציון האשכול, חציון 1, 2023	ציון האשכול, חציון 2, 2023	שיעור השינוי
אגד	אשכול דרומי	94.52	93.04	-1.57%
אקסטרה	נתניה עירוני	89.62	90.73	1.24%
אגד	חדרה פרברי	84.26	87.89	4.31%
סופרבוס	מטרונית חיפה	88.62	85.99	-2.97%
גלים	רהט והנגב המערבי	85.75	85.66	-0.10%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	81.16	83.85	3.31%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	66.57	79.77	19.83%
אגד	חיפה עירוני	81.22	79.67	-1.91%
סופרבוס	העמקים	81.60	78.38	-3.95%
אגד	מתמ"ז-קריות	78.53	77.61	-1.17%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	76.55	76.58	0.04%
אגד	רחובות עירוני	75.93	76.29	0.47%
אגד	ירושלים עירוני	71.20	74.68	4.89%
אגד	רש"יצ עירוני	72.73	74.08	1.86%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	67.77	73.28	8.13%
דן באר שבע	באר שבע עירוני	67.11	71.83	7.03%
אגד	רש"יצ פרברי	70.80	70.91	0.16%
דן בדרום	צפון הנגב	79.41	70.87	-10.75%
בית שמש אקספרס	בית שמש	72.08	67.67	-6.12%
ממוצע משוקלל		66.39	67.14	1.13%
אגד	רחובות פרברי	75.78	65.00	-14.23%
קווים	חשמונאים	59.66	59.91	0.42%
סופרבוס	ירושלים מרכז	59.82	58.28	-2.57%
דן	תל אביב	47.20	55.89	18.41%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	47.36	55.77	17.76%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	55.18	53.48	-3.08%
מטרופולין	השרון	60.20	52.21	-13.27%
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	52.39	51.44	-1.81%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	60.05	51.19	-14.75%

אשכולות בינעירוניים

שיעור השינוי	ציון האשכול, חציון 1, 2023	ציון האשכול, חציון 2, 2023	אשכול	מפעיל
0.20%	85.60	85.77	חדרה-נתניה	קווים
1.35%	78.97	80.04	הגליל	נתיב אקספרס
-5.88%	82.51	77.66	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
-4.80%	81.50	77.59	שומרון	תנופה
-1.63%	78.74	77.46		ממוצע משוקלל
-1.08%	76.00	75.18	הנגב	מטרופולין
-13.49%	75.18	65.04	פרוזדור ירושלים	תנופה
-0.56%	63.83	63.47	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים

אשכולות חוץ מטרופוליניים – (בינעירוניים)

שיעור השינוי	ציון האשכול, חציון 1, 2023	ציון האשכול, חציון 2, 2023	אשכול	מפעיל
-1.57%	94.52	93.04	אשכול דרומי	אגד
1.24%	89.62	90.73	נתניה עירוני	אקסטרה
4.31%	84.26	87.89	חדרה פרברי	אגד
0.20%	85.60	85.77	חדרה-נתניה	קווים
-0.10%	85.75	85.66	רהט והנגב המערבי	גלים
3.31%	81.16	83.85	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
1.35%	78.97	80.04	הגליל	נתיב אקספרס
-3.95%	81.60	78.38	העמקים	סופרבוס
-5.88%	82.51	77.66	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
-4.80%	81.50	77.59	שומרון	תנופה
0.47%	75.93	76.29	רחובות עירוני	אגד
-1.08%	76.00	75.18	הנגב	מטרופולין
8.13%	67.77	73.28	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
7.03%	67.11	71.83	באר שבע עירוני	דן באר שבע
-10.75%	79.41	70.87	צפון הנגב	דן בדרום
-1.18%	71.04	70.20		ממוצע משוקלל
-6.12%	72.08	67.67	בית שמש	בית שמש אקספרס
-13.49%	75.18	65.04	פרוזדור ירושלים	תנופה
-14.23%	75.78	65.00	רחובות פרברי	אגד
-0.56%	63.83	63.47	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
0.42%	59.66	59.91	חשמונאים	קווים
-2.57%	59.82	58.28	ירושלים מרכז	סופרבוס
17.76%	47.36	55.77	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
-13.27%	60.20	52.21	השרון	מטרופולין
-1.81%	52.39	51.44	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
-14.75%	60.05	51.19	שרון חולון מרחבי	מטרופולין

אשכולות מטרופוליניים

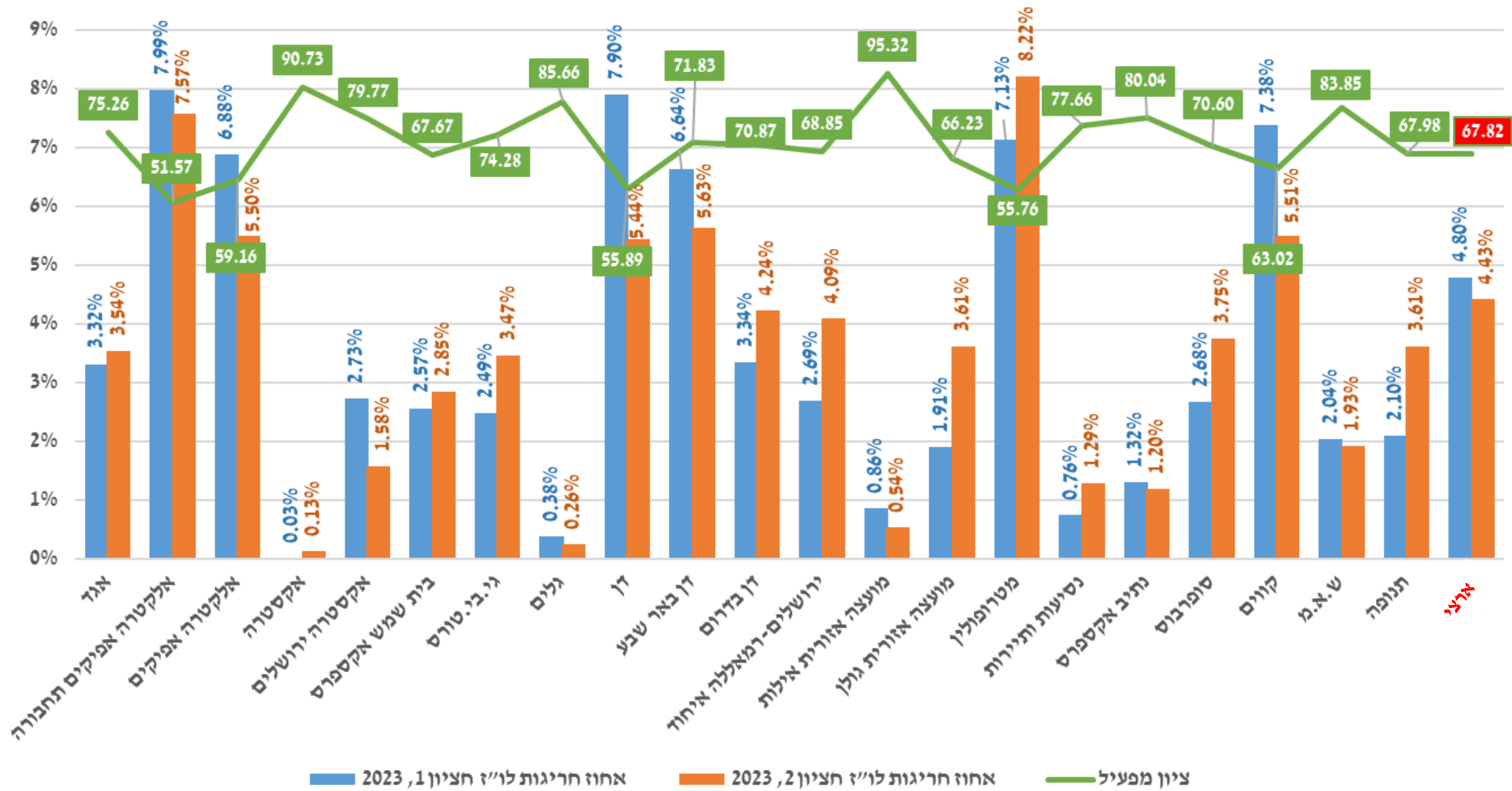
מפעיל	אשכול	ציון האשכול, ציון 2, 2023	ציון האשכול, ציון 1, 2023	שיעור השינוי
סופרבוס	מטרופולינית חיפה	85.99	88.62	-2.97%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	79.77	66.57	19.83%
אגד	חיפה עירוני	79.67	81.22	-1.91%
אגד	מתמ"ז-קריות	77.61	78.53	-1.17%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	76.58	76.55	0.04%
אגד	ירושלים עירוני	74.68	71.20	4.89%
אגד	רש"צ עירוני	74.08	72.73	1.86%
אגד	רש"צ פרברי	70.91	70.80	0.16%
ממוצע משוקלל		66.67	63.50	4.99%
דן	תל אביב	55.89	47.20	18.41%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	53.48	55.18	-3.08%

1.1.5 ציון לפי אשכול

מפעיל	אשכול	ציון האשכול 2, ציון 2023	ציון האשכול 1, ציון 2023	שיעור השינוי
מועצה אזורית אילות	אילות	95.32	95.06	0.27%
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	93.59	95.35	-1.85%
אגד	חיפה פרברי	93.31	86.79	7.51%
אגד	אשכול דרומי	93.04	94.52	-1.57%
אקסטרה	נתניה עירוני	90.73	89.62	1.24%
אגד	חדרה פרברי	87.89	84.26	4.31%
סופרבוס	מטרופוליט חיפה	85.99	88.62	-2.97%
קווים	חדרה-נתניה	85.77	85.60	0.20%
גלים	רהט והנגב המערבי	85.66	85.75	-0.10%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	84.43	77.65	8.73%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	83.85	81.16	3.31%
אגד	ירושלים-באר שבע	83.67	90.48	-7.53%
נתיב אקספרס	הגליל	80.04	78.97	1.35%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	79.77	66.57	19.83%
אגד	חיפה עירוני	79.67	81.22	-1.91%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	79.11	93.27	-15.18%
סופרבוס	העמקים	78.38	81.60	-3.95%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	77.66	82.51	-5.88%
אגד	מתמיד-קריות	77.61	78.53	-1.17%
תנופה	שומרון	77.59	81.50	-4.80%
אגד	תל אביב-חדרה	77.22	86.64	-10.87%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	77.13	72.84	5.89%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליטני+תחרות חולון	76.58	76.55	0.04%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	76.54	75.42	1.49%
אגד	רחובות עירוני	76.29	75.93	0.47%
אגד	קריית שמונה-חיפה	76.25	73.12	4.28%
אגד	קריית שמונה עירוני	75.46	80.49	-6.25%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	75.44	73.49	2.65%
מטרופולין	הנגב	75.18	76.00	-1.08%
אגד	תחרות-קווי חרדים	74.84	78.67	-4.87%
אגד	ירושלים עירוני	74.68	71.20	4.89%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	74.28	77.78	-4.50%
אגד	רש"י עירוני	74.08	72.73	1.86%
אגד	תל אביב-אשקלון	74.07	74.00	0.09%
אגד	ירושלים-שפלה	74.02	79.75	-7.18%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	73.28	67.77	8.13%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	72.64	74.42	-2.39%
אגד	ירושלים-תל אביב	72.25	78.88	-8.41%
דן באר שבע	באר שבע עירוני	71.83	67.11	7.03%

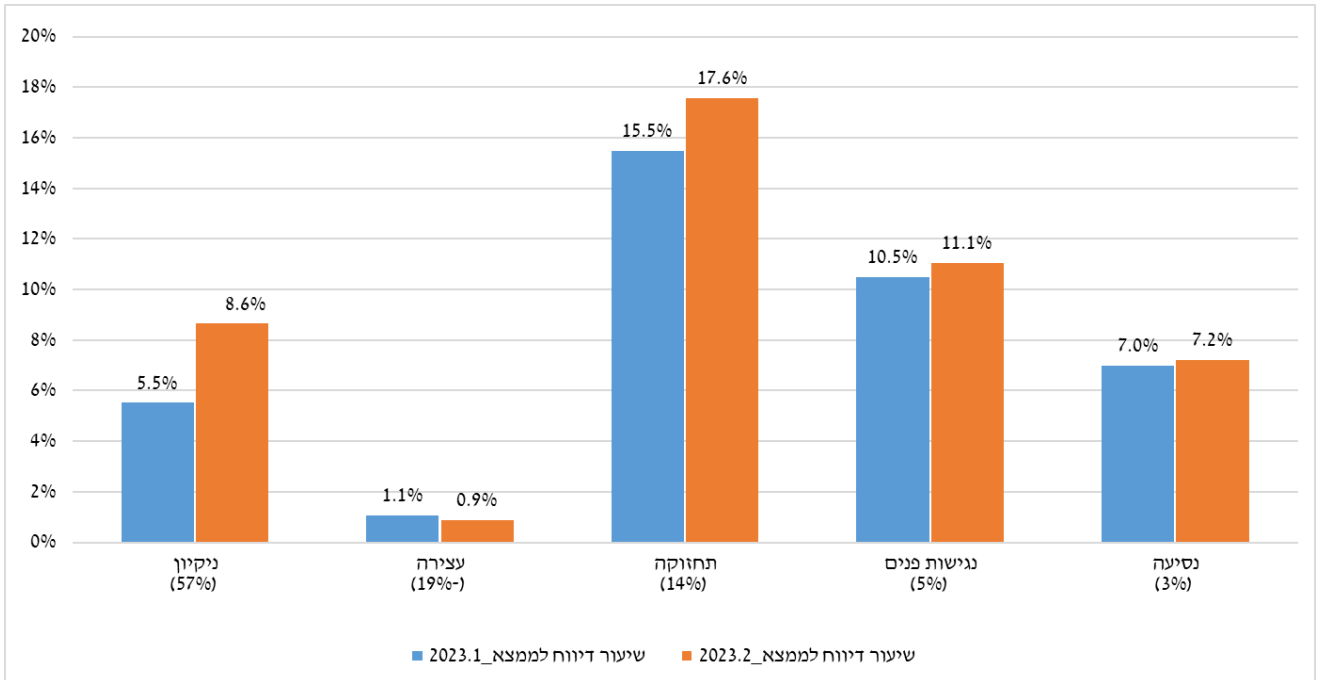
מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 2, 2023	ציון האשכול חציון 1, 2023	שיעור השינוי
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	71.16	73.57	-3.28%
אגד	רשלי"צ פרברי	70.91	70.80	0.16%
דן בדרום	צפון הנגב	70.87	79.41	-10.75%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	68.85	66.63	3.33%
ארצי	ארצי	67.82	67.79	0.04%
בית שמש אקספרס	בית שמש	67.67	72.08	-6.12%
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	66.23	85.75	-22.76%
תנופה	פרוזדור ירושלים	65.04	75.18	-13.49%
אגד	רחובות פרברי	65.00	75.78	-14.23%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	63.47	63.83	-0.56%
קווים	חשמונאים	59.91	59.66	0.42%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	59.86	66.33	-9.75%
סופרבוס	ירושלים מרכז	58.28	59.82	-2.57%
דן	תל אביב	55.89	47.20	18.41%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	55.77	47.36	17.76%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	53.48	55.18	-3.08%
מטרופולין	השרון	52.21	60.20	-13.27%
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	52.04	52.99	-1.79%
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	51.44	52.39	-1.81%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	51.19	60.05	-14.75%

1.1.6 אחוז חריגות לו"ז (איחור, הקדמה, אי ביצוע מתוך נסיעות רישוי) ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל



1.1.7 חמשת הממצאים הראשיים החריגים בהם קיים שינוי ביחס לחציון 2023.1

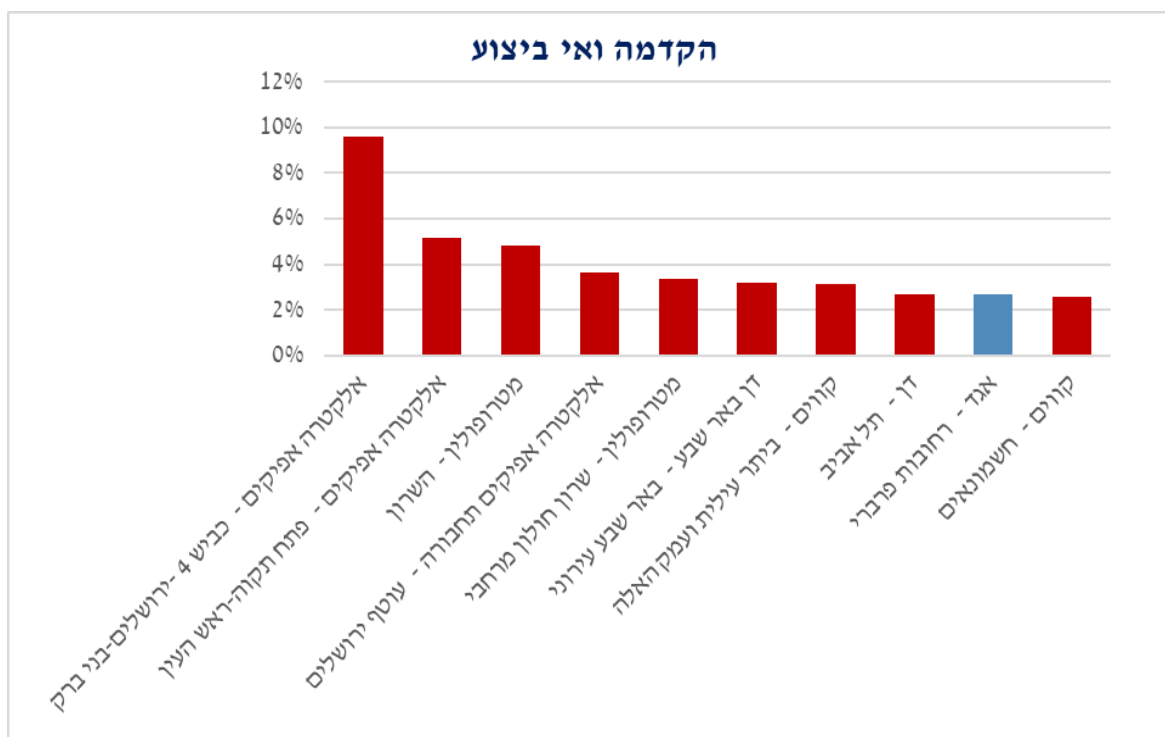
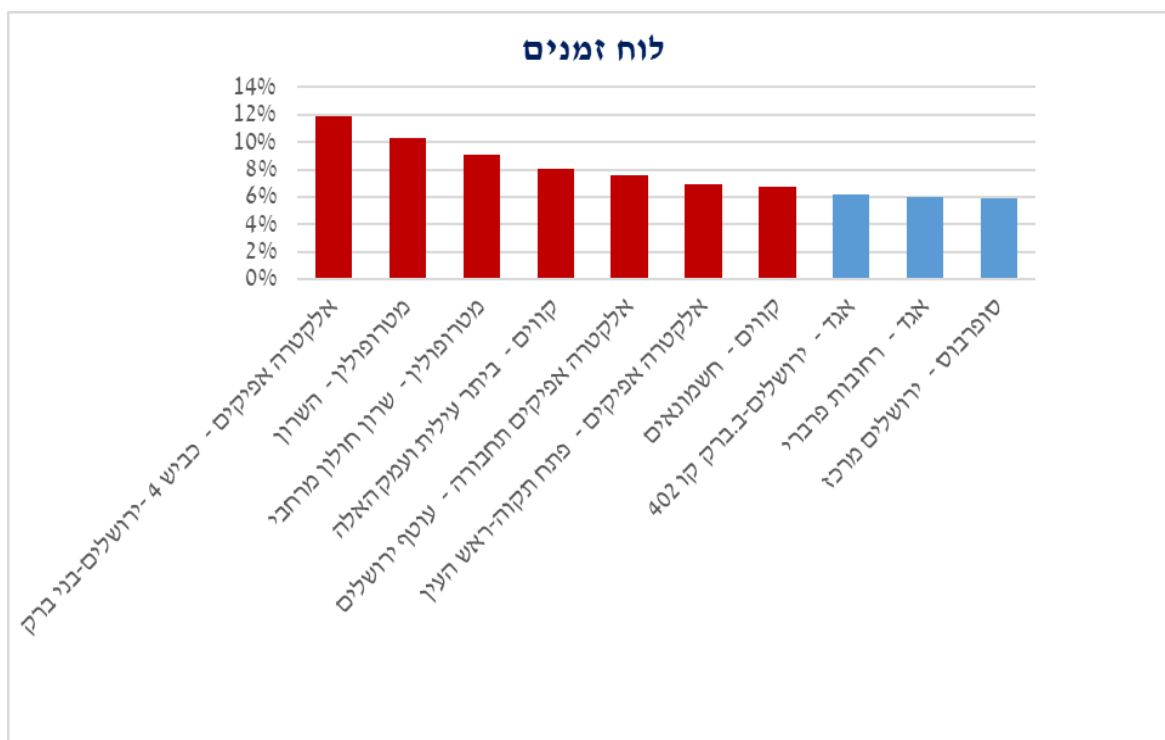
1.1.7

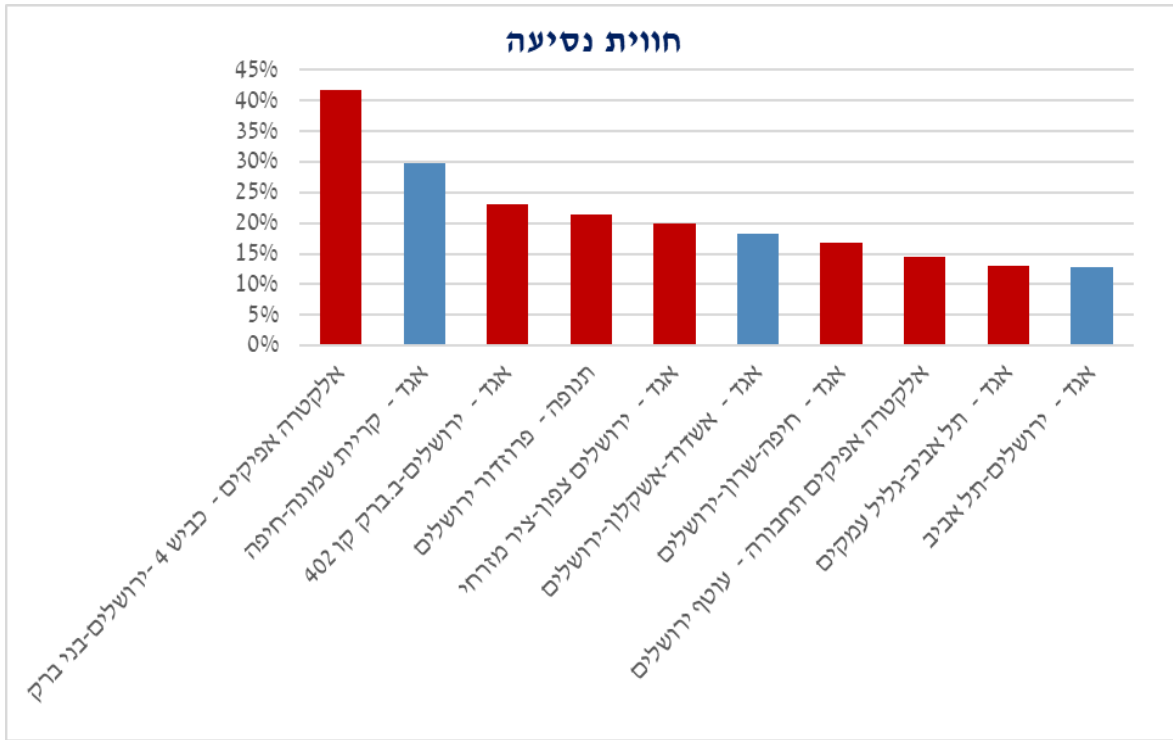


* שיעור השינוי מצוין בסוגריים

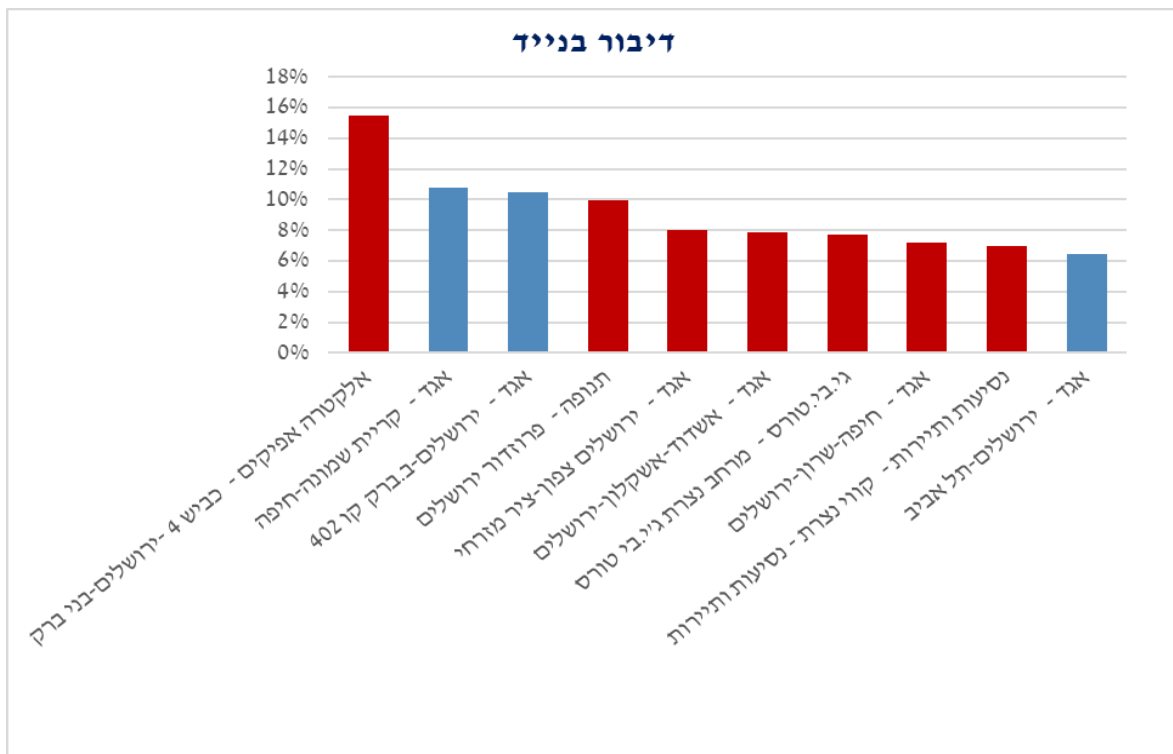
עשרת האשכולות בהם אחוז ממצאים לא תקינים הגבוה ביותר – בחלוקה לסוג ממצא*

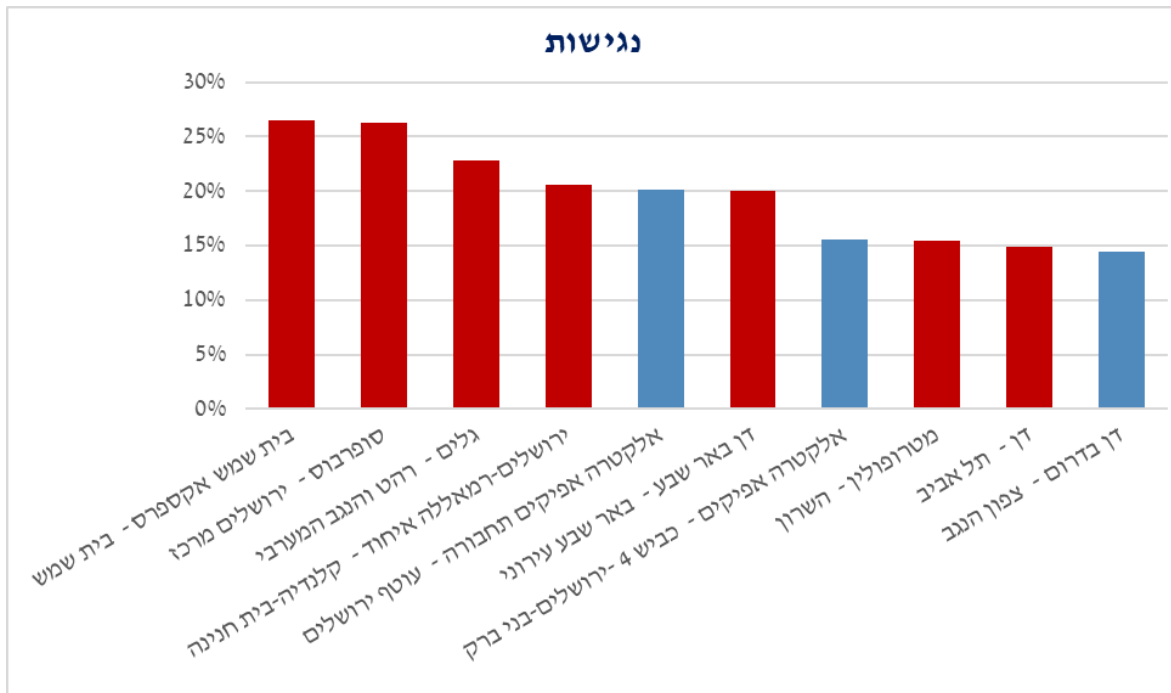
באדום צבועים אשכולות שהופיעו בבחינה זו גם בחציון הקודם.





*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

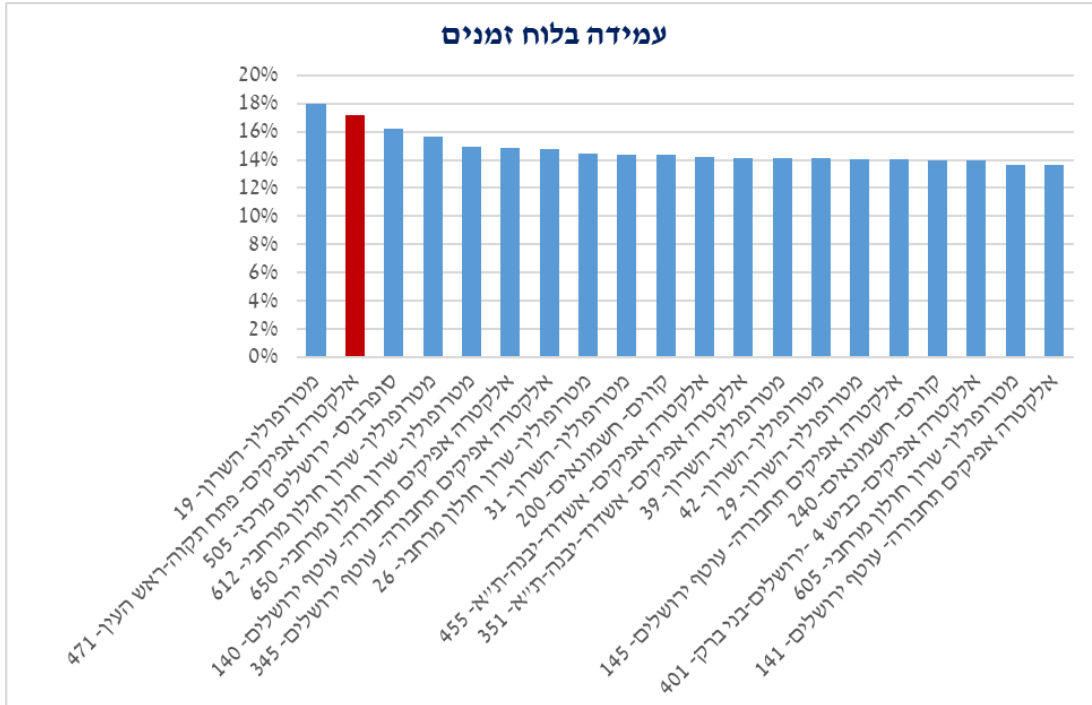




*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

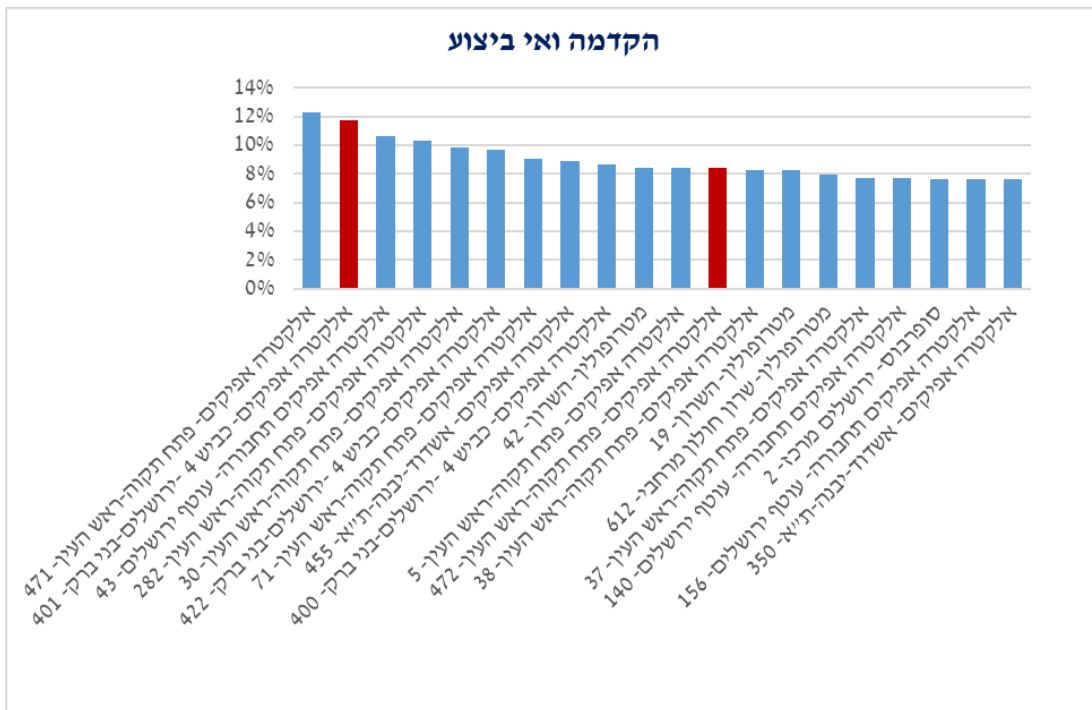
1.1.7.1 עשרים הקווים בהם אחוז ממצאי לוי' לא תקינים הגבוה ביותר (הקדמה, איחור ואי ביצוע)

מוצגים קווים שביצעו למעלה מ- 1,800 נסיעות בחציון, צבועים באדום קווים שהופיעו בבחינה זו גם בחציון הקודם.



1.1.7.2 עשרים הקווים בהם אחוז אי ביצוע הגבוה ביותר

מוצגים קווים שביצעו למעלה מ- 1,800 נסיעות בחציון, צבועים באדום קווים שהופיעו בבחינה זו גם בחציון הקודם.



2 סוגי בקרות

2. סוגי בקרות

2.1 בקרה אלקטרונית בתחנת המוצא

מבוצעת על ידי השוואת הדיווחים ממערכות האוטובוס למחויבות המפורטת ברישיון הקו, הבקרה מבוצעת בהיקף של 100% מהנסיעות שפורסמו לציבור הנוסעים. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: עמידה בלוחות זמנים המפורסמים לציבור, בדיקת אוטובוסים מורשים לפעילות באשכול ובדיקת התאמת האוטובוס לקו.

2.2 בקרה גלויה בתחנת המוצא

מבוצעת על ידי בקרים גלויים, בתחנות מוצא מהן יוצאות לפחות 5 נסיעות ביום, כאשר מתוכן יוצאות 2 נסיעות באותה השעה. כל תחנת מוצא נבדקת אחת לחודש. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: ניקיון פנימי וחיצוני של האוטובוס, הימצאות שילוט קו, התנהגות נהג, בקרת ציוד חובה באוטובוס, עמידה בלוחות זמנים.

2.3 בקרה בתחנות מוצא במזרח ירושלים

מבוצעת על ידי בקרים גלויים בתחנות מוצא בכלל התחנות למעט אלו שבאחריות המפעיל רמאללה-איחוד, אשר ביצועיהן מנוטרים בבקרה האלקטרונית. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: עמידה בלוחות הזמנים, הימצאות שילוט קו, בדיקת הרשאות והתאמת האוטובוס לעבודה בתח"צ ולרישיון הקו, התנהגות נהג, בקרת ציוד חובה באוטובוס, ניקיון פנימי וחיצוני של האוטובוס.

2.4 בקרה סמויה לאורך מסלול הנסיעה

מבוצעת על ידי בקרים סמויים, בהיקף של 10% מהנסיעות ברישיון כל קו במהלך השבוע 11-17/06/2023 (כ-600,000 נסיעות בשבוע), הוא השבוע המייצג לתוכנית העבודה לחציון 2, 2023. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: מהלך הנסיעה במסלול הקו ותיעוד אירועים חריגים, עצירה, העלאה והורדה בתחנות הקו, הימצאות שילוט קו, עומסים, ניקיון פנימי (רק בתחנת מוצא) וחיצוני של האוטובוס, כריזת תחנות, שילוט אלקטרוני, נגישות וסיוע לאנשים עם מוגבלות, תקינות שקעי USB, התנהגות נהג, אינטרנט אלחוטי, אמצעי כרטוס, תחנות ריענון ברישיון הקו.

2.5 בקרה על קווי קריאה (מותאמי ביקוש) ותחבורה משלימה

מבוצעת על ידי בקר סמוי, בהיקף של 4 נסיעות בחציון לכל קו בהזמנה מראש, והיתר בנסיעות בקרה במסגרת הבקרה הסמויה. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: תהליך הזמנת הנסיעה באתר האינטרנט, בטלפון ובאפליקציה, בדיקת מהלך הנסיעה ותיעוד אירועים חריגים, עמידה בלוחות זמנים, תקינות שקעי USB, עדכוני מיקום של הנסיעה בזמן אמת, תקינות הרכב, התנהגות נהג, ניקיון הרכב, סיוע לאנשים עם מוגבלות.

2.6 בקרת תחזוקה, שירות ותשתיות

מבוצעת על ידי בקרים גלויים וסמויים וכוללת מספר תתי קבוצות בקרה, כאשר מכלול תתי הבקרות מושלם מידי חציון בפגישה עם המפעיל, להסבר על הממצאים החריגים שעלו ובקשת תגובתו העניינית לחריגות שתועדו במהלך החציון. פירוט תת הקבוצות מטה :

תחזוקה, שירות ותשתיות: תתי קבוצות בקרה	מבוצע על ידי	היקף דגימה	עיקר הבדיקות שנערכות
מענה וטיפול המפעילים בפניות הציבור	בקרה סמויה	0.05% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	זמן ואיכות המענה.
מענה המפעילים בשירותי מודיעין טלפוני	בקרה סמויה	0.25% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	איוש המוקד, טיב המידע ואיכות המענה, זמן המתנה, מענה ישיר.
מענה וטיפול המפעילים בנושא אבדות ומציאות	בקרה סמויה	0.04% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	ביצוע אבדן יזום של חפץ ובדיקת איכות תהליך הטיפול, בדיקת חדרי האבדות לעמידה בנהלים.
שירות הניתן בעמדות על הקו, מודיעין ושירות	בקרה סמויה ובקרה גלויה	אחת לחודש.	איוש העמדה, זמן המתנה, טיב המידע ואיכות המענה, השוואה לפרסום באתר המפעיל, נגישות העמדות, הנפקת רב-קו, חוזים, מקצועיות הנציגים.
שירות הניתן במרכז המידע והשירות הארצי לתח"צ: טלפונית ובכתב	בקרה סמויה	מענה בכתב: 0.1% מסך נסיעות בשבוע המייצג. יתר השירותים: בין 0.03%-0.2% מסך נסיעות השבוע מייצג.	איוש המרכז, מענה בשפה המבוקשת, שלמות המענה, תוכן המענה, הזדהות הנציגים, מקצועיות הנציגים, זמני מענה, מענה בערוצי התקשורת הנדרשים.
בדיקות בחניוני האוטובוסים	בקרה גלויה, מתואמת מראש עם המפעיל	אחת לחציון.	מצבת כלים, מצבת נהגים, נהלים, מדבקות חובה באוטובוסים, תחזוקה וליקויים ויזואליים בכלים, קילומטראז', מדבקות תיקוף (QR), הימצאות ציוד חובה/בטיחות, תקינות לוגו וסכמת צבעי מפעיל.
תקינות אתר אינטרנט ויישומון	בקרה סמויה	אחת לרבעון.	תעריפים, עדכונים שוטפים, נגישות, מפות.

2.7 בקרה על תחנות מרכזיות

מבוצעת בכל תחנה בהסכם עד 8 פעמים בחודש על ידי בקרים סמויים, ופעם אחת ברבעון בבקרת תשתית גלויה. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: מצבת עובדי הניקיון והשמירה, ניקיון, תקלות וליקויים פיזיים, איכות ושלמות המידע המפורסם בשילוט האלקטרוני, ביצוע עבודות ניקיון, הדברה וגינון תדירים, אספקת חומרי ניקיון.

2.8 בקרת מתקני תחבורה ציבורית ותחנות אוטובוס במסלול הנסיעה

מבוצעת בכל תחנה אחת לרבעון על ידי בקרים גלויים. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: הימצאות ותקינות התמרור בתחנה (ב'505), מספרי קווים, יעד ושיוך למפעיל, שילוט אלקטרוני, אמצעי כרטוס בתחנה לרבות במרכזי קניות, מיקום התחנה, שילוט סטטי בתחנה, נגישות ושילוט נגיש, תחזוקה וליקויים פיזיים.

2.9 בקרות מיוחדות

מבוצעות לטובת בדיקות ממוקדות ומשתנות בהיקפן וצורת ביצוען. הבקרה מבוצעת בדומה לבקרות מעלה, באמצעות כלים טכנולוגיים מגוונים, בקרה אנושית גלויה או סמויה ובהתאם לתוכנית עבודה מאושרת מראש. כך לדוגמא. בקרות אלו מתוכננות באופן ממוקד ומסתמכות על ניתוח נתונים ומידע מקדים. בקרות אלו מסייעות בדיוק הטיפול בחריגות חמורות חוזרות, בעיות תשתית, ענייני רישוי וכו'.

2.10 סקר חוות דעת משתמשים בתחבורה ציבורית

מבוצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות במספר אמצעים: חלוקת שאלונים בעותק קשיח. מטרת הסקר הינה בחינת שביעות הרצון של הנוסעים בתחבורה הציבורית מהשירות הניתן להם על ידי מפעיל הקו. באמצעות תוצאות הסקר נוצר מדרג יחסי של שביעות רצון משתמשי התחבורה הציבורית ברמת המפעיל, האשכול, הקו והנסיעה הספציפית, בהיבטים שונים של חוויית הנסיעה, כגון: מקצועיות ואדיבות הנהג, עמידה בלוי"ז, נוחות הנסיעה ומשכה, תקינות האוטובוס, תחושת הבטחון האישי באוטובוס ונגישות. תוצאות הסקר מהוות אף הן חלק מציון המפעיל. לטובת חישוב ציון סקר שביעות הרצון כחלק מציון הבקרה לחציון הנוכחי, נעשה חישוב שנתי לנתוני הסקרים.

3. ממצאי הבקרה התפעולית









3. ממצאי הדו"ח

3.1 ריכוז בקרות ארצי

3.1.1 נתונים כללים – בקרות

היקף הבקרה חציון 2, 2023	תיאור הבקרה
11,743,747	בקרה אלקטרונית על נסיעות מהרישוי
45,109	בקרות לאורך מסלול
2,328	בקרת תשתיות*
6,929	נסיעות סקר

* נתוני בקרת תשתיות מתייחסים לנתונים מחציון 1, 2023 יצוין כי בוצעו חלק מהבקרות בחציון 2, 2023 אך לטובת שלמות הדו"ח לא נכנסו בחישוב הציון.

חציון 1, 2023		חציון 2, 2023		פרמטר
מספר ממצאים	אחוז	מספר ממצאים	אחוז	
124	0.279 %	125	0.277 % 	נגישות חוץ
4,661	10.5 %	4,985	11.1 % 	נגישות פנים
2,453	5.5 %	3,899	8.6 % 	ניקיון
6,882	15.5 %	7,924	17.6 % 	תחזוקה
0	0 %	0	0 %	פרטי יצירת קשר
1	0.002 %	0	0 % 	עלייה לאוטובוס
3,107	7.0 %	3,253	7.2 % 	נסיעה
45	0.1 %	6	0.01 % 	תשלום
479	1.1 %	391	0.9 % 	עצירה

3.1.2 היקף הבקרה לפי מפעילים

מפעיל	מספר קווים בבקרה	מספר בקרות לאורך מסלול	מספר נסיעות בבקרה האלקטרונית	תשתיות בקרת	נסיעות סקר
אגד	698	10,879	2,550,689	602	1,888
אלקטרה אפיקים תחבורה	138	947	333,288	70	136
אלקטרה אפיקים	184	3,340	912,727	184	589
אקסטרה	27	819	223,578	31	171
אקסטרה ירושלים	48	625	192,140	13	63
בית שמש אקספרס	32	1,104	290,187	57	162
גי.בי.טורס	21	233	49,462	18	27
גלים	37	527	156,987	22	97
דן	91	4,224	1,327,965	219	655
דן באר שבע	27	1,448	378,070	67	252
דן בדרום	134	2,238	573,131	103	317
ירושלים-רמאללה איחוד	9	185	50,201	14	31
מועצה אזורית אילות	2	24	4,029	11	19
מועצה אזורית גולן	61	118	32,676	17	12
מטרופולין	279	3,299	915,594	199	577
נסיעות ותיירות	88	821	190,110	38	73
נתיב אקספרס	214	2,480	595,563	133	327
סופרבוס	216	4,304	1,049,307	181	600
קווים	441	5,132	1,470,453	259	640
ש.א.מ	53	1,268	151,656	50	146
תנופה	120	1,094	295,934	40	147
סכום כולל	2,920	45,109	11,743,747	2,328	6,929

3.1.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים בחציון 2, 2023

אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	מספר ממצאים לא תקינים						ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
		12/23	11/23	*10/23	09/23	08/23	07/23			
1.91%	223,830	29,389	25,398	-	58,200	62,786	48,057	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.52%	295,758	53,888	50,251	-	68,180	67,732	55,707	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.13%	15,148	2,987	548	-	817	7,456	3,340	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.32%	37,555	6,891	7,984	-	8,673	6,492	7,515	התאמת האוטובוס לקו		
0.28%	125	28	26	-	21	31	19	נגישות חוץ**	נגישות	בקרה לאורך מסלול
11.05%	4,985	974	664	-	1,245	1,220	882	נגישות פנים***		
8.64%	3,899	849	692	-	1,021	860	477	ניקיון	כלי התחבורה	
17.57%	7,924	1,426	1,034	-	2,272	1,960	1,232	תחזוקה		
0%	0	0	0	-	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0%	0	0	0	-	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
7.21%	3,253	532	313	-	892	877	639	נסיעה	חווית נסיעה	
0.01%	6	1	0	-	1	2	2	תשלום		
0.87%	391	81	25	-	80	119	86	עצירה		
	592,874	97,046	86,935	-	141,402	149,535	117,956		סה"כ	

* עקב מלחמת 'חרבות ברזל' בקרות שבוצעו בחודש אוקטובר אינן מגולמות בדוח
 ** נגישות חוץ - תקינות ונכונות שילוט הקו מחוץ לאוטובוס באמצעות תצוגה דיגיטלית ו/או נייר והלימה ביניהם ככל שמתקיימים יחד
 *** נגישות פנים - כריזה ושילוט דיגיטלי בתוך האוטובוס

3.2 השוואה בין מפעילים

3.2.1 אחוז ממצאים לא תקינים בחציון 2, 2023

אחוז ממצאים לא תקינים											ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	גי.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה ירושלים	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה תחבורה אפיקים	אגד			
1.95%	3.19%	2.69%	0.01%	1.92%	0.80%	0.84%	0.02%	3.90%	3.63%	1.17%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.29%	2.44%	2.75%	0.25%	1.55%	2.05%	0.74%	0.11%	1.60%	3.94%	2.37%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.01%	0.02%	0%	0.07%	0%	0.14%	0%	0%	0.08%	0.19%	0.02%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.18%	0%	0%	0.08%	0%	0%	0.03%	0%	0.19%	0.54%	0.30%	התאמת האוטובוס לקו		
0.22%	0.21%	0.38%	0%	0%	0.18%	0%	0%	0.09%	0.84%	0.29%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
14.25%	19.82%	14.51%	22.77%	0%	26.27%	9.76%	3.42%	11.59%	19.32%	7.51%	נגישות פנים		
6.57%	1.93%	11.03%	0.95%	8.58%	24.18%	8.64%	2.32%	12.96%	36.85%	6.93%	ניקיון	כלי התחבורה	
7.86%	16.02%	22.77%	10.63%	3.86%	34.96%	16.64%	6.35%	19.37%	33.26%	18.99%	תחזוקה		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	פרטי יצירת קשר		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	עלייה לאוטובוס		
4.29%	1.45%	10.37%	2.66%	11.16%	10.14%	6.24%	5.62%	7.63%	14.57%	5.67%	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	תשלום		
0.49%	0%	2.30%	0%	2.58%	1.09%	0%	0.37%	0.81%	0.63%	0.68%	עצירה		

אחוז ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד			
1.31%	0.58%	2.02%	1.30%	0.36%	0.98%	3.12%	1.49%	0.02%	2.46%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.30%	1.35%	3.49%	2.45%	0.84%	0.31%	5.10%	2.12%	0.52%	1.63%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.53%	0%	0.63%	0%	0.10%	0.11%	0.08%	0.12%	0%	0%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.85%	0%	0.16%	0.54%	0.17%	0.02%	0%	0.11%	0%	26.81%	התאמת האוטובוס לקו		
0.18%	0.08%	0.25%	0.46%	0.40%	0.37%	0.18%	0%	0%	0.54%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
10.60%	3.15%	3.33%	16.87%	11.57%	6.82%	13.55%	0%	0%	20.00%	נגישות פנים		
17.82%	2.37%	10.72%	7.04%	3.27%	6.09%	3.88%	9.32%	0%	4.86%	ניקיון	כלי התחבורה	
23.77%	11.44%	16.50%	15.66%	18.75%	8.04%	12.19%	23.73%	0%	17.30%	תחזוקה		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	פרטי יצירת קשר		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	עלייה לאוטובוס		
18.19%	5.99%	8.65%	5.00%	4.68%	10.72%	8.85%	6.78%	4.17%	6.49%	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0.16%	0.02%	0.02%	0%	0%	0.06%	0%	0%	0%	תשלום		
0.91%	0.79%	0.72%	0.46%	0.69%	1.10%	1.45%	3.39%	0%	0%	עצירה		

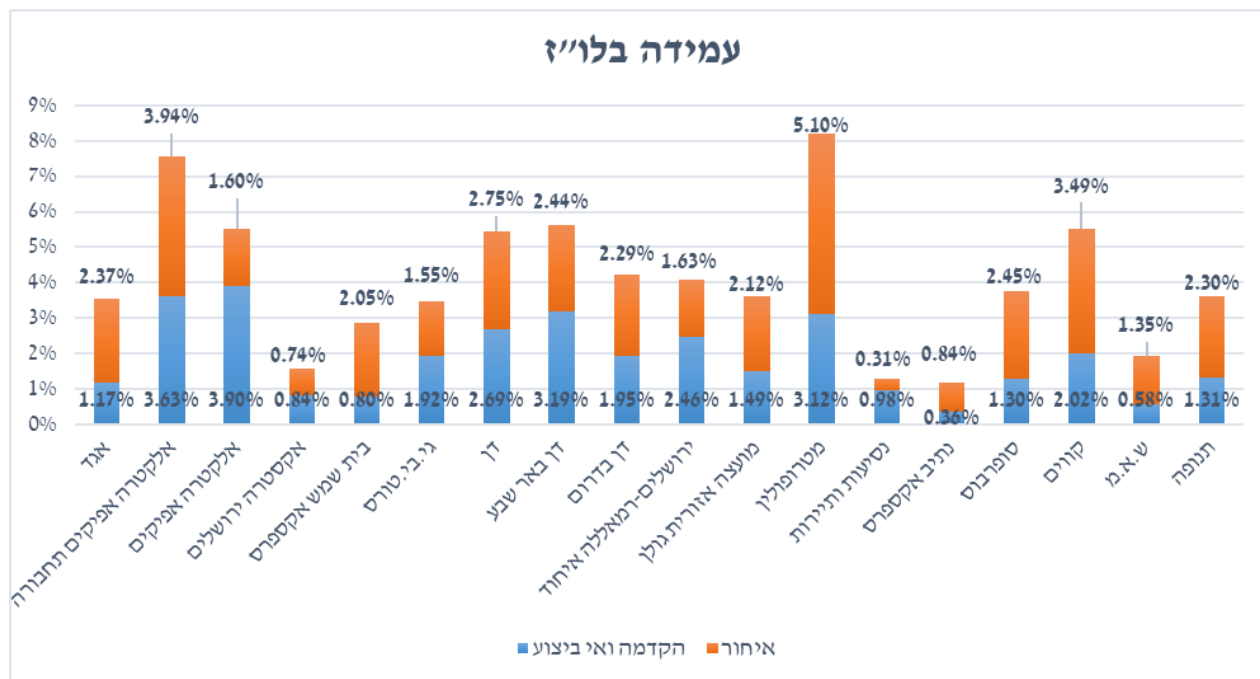
3.2.2 מספר ממצאים לא תקינים בחציון 2, 2023

מספר ממצאים לא תקינים											ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	גי.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה ירושלים	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה תחבורה	אגד			
11,152	12,052	35,747	13	951	2,316	1,610	49	35,641	12,107	29,889	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
13,128	9,235	36,556	389	768	5,960	1,427	248	14,636	13,145	60,465	איחור מ-5 עד 20 דקות		
80	93	66	107	0	397	0	0	747	636	532	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
1,015	0	1	128	0	3	52	0	1,706	1,812	7,776	התאמת האוטובוס לקו		
5	3	16	0	0	2	0	0	3	8	32	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
319	287	613	120	0	290	61	28	387	183	817	נגישות פנים		
147	28	466	5	20	267	54	19	433	349	754	ניקיון	כלי התחבורה	
176	232	962	56	9	386	104	52	647	315	2,066	תחזוקה		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
96	21	438	14	26	112	39	46	255	138	617	נסיעה	חווית נסיעה	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תשלום		
11	0	97	0	6	12	0	3	27	6	74	עצירה		

מספר ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה	
תנופה	ש.א.מ	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד				
3,869	875	29,646	13,632	2,154	1,860	28,544	488	1	1,234	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית	
6,796	2,043	51,378	25,724	5,002	597	46,731	693	21	816	איחור מ-5 עד 20 דקות			
1,581	0	9,289	24	621	215	721	38	0	1	אוטובוס מורשה			בקרת אוטובוס
2,505	0	2,291	5,674	1,029	35	33	36	0	13,459	התאמת האוטובוס לקו			
2	1	13	20	10	3	6	0	0	1	נגישות חוץ	נגישות		בקרה לאורך מסלול
116	40	171	726	287	56	447	0	0	37	נגישות פנים			
195	30	550	303	81	50	128	11	0	9	ניקיון	כלי התחבורה		
260	145	847	674	465	66	402	28	0	32	תחזוקה			
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר			
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס			
199	76	444	215	116	88	292	8	1	12	נסיעה	חויית נסיעה		
0	2	1	1	0	0	2	0	0	0	תשלום			
10	10	37	20	17	9	48	4	0	0	עצירה			

3.2.3 ממצאים עיקריים – אחוז ממצאים לא תקינים בהשוואה בין מפעילים

3.2.3.1 עמידה בלוי"ז (הקדמה ואי ביצוע, איחור)



* למפעילים: 'אקסטרה', 'גלים', 'מועצה אזורית אילת', 'שיעור אי-עמידה בלוח זמנים קטן מ-1%

3.3 סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול
3.3.1 היקף הבקרה בחלוקה לאשכולות

מפעיל	אשכול	מספר קווים בבקרה	מספר נסיעות לאורך מסלול	מספר נסיעות ברישוי	בקרת תשתיות*	נסיעות סקר
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	23	202	43,481	17	29
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	9	153	40,355	6	25
אגד	אשכול דרומי	24	355	96,959	15	57
אגד	חדרה פרברי	41	373	92,560	14	56
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	23	739	196,380	24	130
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	10	19	6,136	4	14
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	15	166	40,686	8	24
אגד	חיפה עירוני	127	2,107	398,661	98	396
אגד	חיפה פרברי	20	29	9,467	14	19
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	7	134	33,287	6	17
אגד	ירושלים-באר שבע	3	58	15,058	3	17
אגד	ירושלים-שפלה	10	134	34,964	6	27
אגד	ירושלים-תל אביב	6	109	26,805	6	24
אגד	ירושלים עירוני	112	2,541	609,972	162	333
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	13	75	22,237	4	21
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה	30	315	75,436	17	49
אגד	מתמ"ז-קריות	30	702	120,531	23	133
אגד	קריית שמונה-חיפה	3	37	10,024	9	29
אגד	קריית שמונה עירוני	26	97	26,541	12	18
אגד	רחובות עירוני	41	449	127,615	22	74
אגד	רחובות פרברי	28	444	117,644	16	80
אגד	רש"צ עירוני	20	600	143,933	28	126
אגד	רש"צ פרברי	16	427	102,372	29	66
אגד	תחרות-קווי חרדים	12	82	25,920	4	14
אגד	תל אביב-אשקלון	8	105	29,613	6	25
אגד	תל אביב-גליל עמקים	20	231	52,650	8	31
אגד	תל אביב-חדרה	4	79	18,637	4	28
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	17	117	32,765	25	26
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	138	947	333,288	70	136
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	70	781	214,398	48	151
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	31	1,007	250,237	46	188
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	12	187	43,243	8	17
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	71	1,365	404,849	72	233
אקסטרה	נתניה עירוני	27	819	223,578	29	171
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	48	625	192,140	10	63
בית שמש אקספרס	בית שמש	32	1,104	290,187	55	162
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי טורס	21	233	49,462	15	27

מפעיל	אשכול	מספר קווים בבקרה	מספר נסיעות לאורך מסלול	מספר נסיעות ברישוי	בקרת תשתיות*	נסיעות סקר
גלים	רהט והנגב המערבי	37	527	156,987	20	97
דן	תל אביב	91	4,224	1,327,965	215	655
דן באר שבע	באר שבע עירוני	27	1,448	378,070	65	252
דן בדרום	צפון הנגב	134	2,238	573,131	101	317
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	9	185	50,201	11	31
מועצה אזורית אילת	אילות	2	24	4,029	9	19
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	61	118	32,676	15	12
מטרופולין	הנגב	96	881	241,743	50	153
מטרופולין	השרון	112	1,112	296,457	88	194
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	71	1,306	377,394	54	230
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	88	821	190,110	36	73
נתיב אקספרס	הגליל	214	2,480	595,563	131	327
סופרבוס	העמקים	162	2,503	618,353	136	296
סופרבוס	ירושלים מרכז	49	1,242	312,149	18	206
סופרבוס	מטרופוליט חיפה	5	559	118,805	21	98
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	56	1,176	321,238	57	174
קווים	חדרה-נתניה	154	1,617	486,652	82	214
קווים	חשמונאים	231	2,339	662,563	110	252
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	53	1,268	151,656	48	146
תנופה	פרוזדור ירושלים	36	724	167,793	17	94
תנופה	שומרון	84	370	128,141	19	53
סה"כ		2,920	45,109	11,743,747	**2,246	6,929

* בקרת אתר אינטרנט מבוצעת ברמת מפעיל ואינה נכללת בהיקף בקרת תשתיות

** ללא אשכול 'אונו-אלעד' של קווים

3.3.2 ממצאים לא תקינים בחלוקה לאשכולות - בקרה אלקטרונית

3.3.2.1 מספר ממצאים לא תקינים

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בלוח							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
16	0	506	25	4	28	7	46	אילת עירוני ובינעירוני	אגד
161	37	795	25	10	145	63	93	אשדוד-אשקלון-ירושלים	אגד
139	13	694	28	11	19	8	114	אשכול דרומי	אגד
70	0	647	49	0	33	27	182	חדרה פרברי	אגד
544	1	5,337	346	34	1,037	112	1,711	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
379	0	9,720	339	72	1,574	284	1,748	חיפה עירוני	אגד
43	0	130	2	0	1	1	3	חיפה פרברי	אגד
0	4	190	6	0	10	5	17	חיפה-ירושלים-אילת	אגד
341	83	1,388	43	6	89	132	173	חיפה-שרון-ירושלים	אגד
58	7	15,251	634	88	4,861	260	772	ירושלים עירוני	אגד
0	65	544	15	6	18	37	83	ירושלים צפון-ציר מזרחי	אגד
779	164	1,376	69	15	248	127	220	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
2	9	327	8	4	35	14	55	ירושלים-באר שבע	אגד
257	0	1,104	28	9	70	108	188	ירושלים-שפלה	אגד
105	17	921	50	4	120	69	164	ירושלים-תל אביב	אגד
297	2	1,087	51	4	39	32	134	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	אגד

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בלוח							
מותר	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
101	0	3,775	117	28	717	36	422	מתמ"ז-קריות	אגד
19	0	280	17	6	7	30	26	קריית שמונה עירוני	אגד
86	1	183	9	2	9	7	33	קריית שמונה-חיפה	אגד
202	1	3,261	200	16	394	143	1,796	רחובות עירוני	אגד
1,843	0	3,858	171	22	807	195	1,945	רחובות פרברי	אגד
177	1	2,702	197	33	604	37	1,140	רשל"צ עירוני	אגד
796	0	2,875	124	24	563	88	1,116	רשל"צ פרברי	אגד
243	29	729	31	10	75	114	100	תחרות-קווי חרדים	אגד
125	0	602	14	3	37	23	130	תל אביב-אשקלון	אגד
13	2	701	17	3	47	57	238	תל אביב-גליל עמקים	אגד
566	0	240	9	0	29	7	80	תל אביב-חדרה	אגד
414	96	1,242	52	3	55	180	193	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
0	0	2,117	180	38	200	20	4,816	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
543	288	4,574	241	47	456	577	3,978	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
13	459	980	82	44	283	109	3,644	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	אלקטרה אפיקים
1,150	0	6,965	348	64	378	314	19,822	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
1,812	636	13,145	369	42	373	983	10,340	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
0	0	248	17	0	12	2	18	נתניה עירוני	אקסטרה

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בלוח							
מותר	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
52	0	1,427	120	4	132	15	1,339	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
3	397	5,960	231	45	534	59	1,447	בית שמש	בית שמש אקספרס
0	0	768	79	1	11	51	809	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי טורס
128	107	389	2	0	1	1	9	רהט והנגב המערבי	גלים
1	66	36,556	3,879	170	6,867	528	24,303	תל אביב	דן
0	93	9,235	258	6	623	14	11,151	באר שבע עירוני	דן באר שבע
1,015	80	13,128	694	46	189	301	9,922	צפון הנגב	דן בדרום
13,459	1	816	27	9	142	5	1,051	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
0	0	21	0	0	0	0	1	אילות	מועצה אזורית אילות
36	38	693	49	3	5	43	388	רמת הגולן	מועצה אזורית גולן
1	303	8,795	134	34	93	252	1,071	הנגב	מטרופולין
32	17	16,249	455	41	474	468	12,841	השרון	מטרופולין
0	401	21,687	575	72	1,179	839	10,016	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
35	215	597	247	96	41	32	1,444	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
1,029	621	5,002	319	87	233	386	1,129	הגליל	נתיב אקספרס
101	8	14,716	438	65	323	356	4,357	העמקים	סופרבוס
5,569	12	10,651	283	4	2,293	92	5,179	ירושלים מרכז	סופרבוס
4	4	357	26	0	97	2	117	מטרונית חיפה	סופרבוס

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
1,036	3,144	15,584	486	75	4,067	626	4,912	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
17	0	8,251	203	33	320	724	952	חדרה-נתניה	קווים
1,238	6,145	27,543	1,188	166	4,010	1,775	10,109	חשמונאים	קווים
0	0	2,043	344	44	11	41	435	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
0	1,580	5,864	182	13	880	230	1,751	פרוזדור ירושלים	תנופה
2,505	1	932	65	4	20	139	585	שומרון	תנופה

3.3.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לאשכולות - בקרה לאורך מסלול

3.3.3.1 אחוז ממצאים לא תקינים

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול										
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			מפעיל
עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ	אשכול	
0%	0%	0%	0%	0%	1.98%	0%	0.99%	0%	אילת עירוני ובינעירוני	אגד
0.65%	0%	18.30%	0%	0%	14.38%	3.27%	4.58%	1.31%	אשדוד-אשקלון-ירושלים	אגד
0.28%	0%	1.13%	0%	0%	2.82%	0.56%	2.82%	0%	אשכול דרומי	אגד
0%	0%	5.36%	0%	0%	5.36%	4.29%	8.85%	0.54%	חדרה פרברי	אגד
0.81%	0%	3.92%	0%	0%	10.96%	4.47%	5.95%	0.14%	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
5.26%	0%	5.26%	0%	0%	5.26%	0%	5.26%	0%	חיפה-ירושלים-אילת	אגד
0.60%	0%	16.87%	0%	0%	14.46%	7.83%	9.04%	0%	חיפה-שרון-ירושלים	אגד
0.76%	0%	3.65%	0%	0%	15.19%	0.90%	6.79%	0.33%	חיפה עירוני	אגד
0%	0%	0%	0%	0%	0%	3.45%	3.45%	0%	חיפה פרברי	אגד
2.24%	0%	23.13%	0%	0%	26.87%	11.94%	8.96%	0%	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
0%	0%	1.72%	0%	0%	12.07%	5.17%	6.90%	0%	ירושלים-באר שבע	אגד
0%	0%	11.19%	0%	0%	18.66%	19.40%	10.45%	0.75%	ירושלים-שפלה	אגד
0%	0%	12.84%	0%	0%	29.36%	18.35%	9.17%	0%	ירושלים-תל אביב	אגד
0.39%	0%	4.84%	0%	0%	31.52%	16.37%	7.79%	0.24%	ירושלים עירוני	אגד
0%	0%	20.00%	0%	0%	28.00%	16.00%	4.00%	1.33%	ירושלים צפון-ציר מזרחי	אגד
0%	0%	7.94%	0%	0%	13.65%	2.22%	8.89%	0%	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	אגד
0.71%	0%	4.70%	0%	0%	22.51%	1.99%	6.84%	0%	מתמ"ז-קריות	אגד
0%	0%	29.73%	0%	0%	27.03%	13.51%	13.51%	0%	קריית שמונה-חיפה	אגד
2.06%	0%	3.09%	0%	0%	18.56%	8.25%	9.28%	0%	קריית שמונה עירוני	אגד
0.22%	0%	3.12%	0%	0%	11.14%	2.00%	6.24%	0.89%	רחובות עירוני	אגד
1.58%	0%	4.05%	0%	0%	11.94%	4.95%	6.53%	0.45%	רחובות פרברי	אגד
0.50%	0%	7.17%	0%	0%	26.83%	8.00%	13.33%	0.50%	רש"צ עירוני	אגד

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
0.94%	0%	6.09%	0%	0%	22.25%	6.09%	10.54%	0.47%	רש"צ פרברי	אגד
0%	0%	6.10%	0%	0%	17.07%	8.54%	9.76%	0%	תחרות-קווי חרדים	אגד
1.90%	0%	6.67%	0%	0%	11.43%	4.76%	6.67%	0.95%	תל אביב-אשקלון	אגד
3.46%	0%	12.99%	0%	0%	14.72%	5.19%	9.52%	0%	תל אביב-גליל עמקים	אגד
2.53%	0%	8.86%	0%	0%	6.33%	5.06%	6.33%	0%	תל אביב-חדרה	אגד
0.85%	0%	7.69%	0%	0%	7.69%	4.27%	5.13%	0%	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
0.63%	0%	14.57%	0%	0%	33.26%	36.85%	19.32%	0.84%	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
0.51%	0%	9.09%	0%	0%	14.72%	9.86%	12.16%	0.13%	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
0.20%	0%	4.57%	0%	0%	28.60%	17.18%	8.24%	0%	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
0.53%	0%	41.71%	0%	0%	27.81%	23.53%	14.97%	0.53%	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	אלקטרה אפיקים
1.47%	0%	4.40%	0%	0%	14.07%	10.18%	13.26%	0.07%	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
0.37%	0%	5.62%	0%	0%	6.35%	2.32%	3.42%	0%	נתניה עירוני	אקסטרה
0%	0%	6.24%	0%	0%	16.64%	8.64%	9.76%	0%	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
1.09%	0%	10.14%	0%	0%	34.96%	24.18%	26.27%	0.18%	בית שמש	בית שמש אקספרס
2.58%	0%	11.16%	0%	0%	3.86%	8.58%	0%	0%	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי.טורס
0%	0%	2.66%	0%	0%	10.63%	0.95%	22.77%	0%	רהט והנגב המערבי	גלים
2.30%	0%	10.37%	0%	0%	22.77%	11.03%	14.51%	0.38%	תל אביב	דן
0%	0%	1.45%	0%	0%	16.02%	1.93%	19.82%	0.21%	באר שבע עירוני	דן באר שבע
0.49%	0%	4.29%	0%	0%	7.86%	6.57%	14.25%	0.22%	צפון הנגב	דן בדרום
0%	0%	6.49%	0%	0%	17.30%	4.86%	20.00%	0.54%	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
0%	0%	4.17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	אילות	מועצה אזורית אילות
3.39%	0%	6.78%	0%	0%	23.73%	9.32%	0%	0%	רמת הגולן	מועצה אזורית גולן
0.34%	0%	4.09%	0%	0%	17.93%	2.84%	12.83%	0%	הנגב	מטרופולין
0.99%	0%	10.79%	0%	0%	7.91%	3.96%	15.20%	0.27%	השרון	מטרופולין

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
2.60%	0.15%	10.41%	0%	0%	11.94%	4.52%	12.63%	0.23%	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
1.10%	0%	10.72%	0%	0%	8.04%	6.09%	6.82%	0.37%	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
0.69%	0%	4.68%	0%	0%	18.75%	3.27%	11.57%	0.40%	הגליל	נתיב אקספרס
0.60%	0.04%	5.07%	0%	0%	11.79%	3.36%	13.50%	0.12%	העמקים	סופרבוס
0.32%	0%	6.68%	0%	0%	25.04%	15.62%	25.04%	1.21%	ירושלים מרכז	סופרבוס
0.18%	0%	0.89%	0%	0%	12.16%	4.47%	13.77%	0.36%	מטרונית חיפה	סופרבוס
0.51%	0%	10.88%	0%	0%	33.08%	16.41%	9.95%	0.26%	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
0.68%	0%	4.95%	0%	0%	4.33%	1.98%	3.34%	0.12%	חדרה-נתניה	קווים
0.86%	0.04%	10.09%	0%	0%	16.59%	13.89%	0%	0.34%	חשמונאים	קווים
0.79%	0.16%	5.99%	0%	0%	11.44%	2.37%	3.15%	0.08%	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
0.97%	0%	21.41%	0%	0%	24.86%	24.59%	13.54%	0%	פרוזדור ירושלים	תנופה
0.81%	0%	11.89%	0%	0%	21.62%	4.59%	4.86%	0.54%	שומרון	תנופה

3.3.3.2 מספר ממצאים לא תקינים

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול											
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות		מפעיל	אשכול
	עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
6	0	0	0	0	0	4	0	2	0	אילת עירוני ובינעירוני	אגד
65	1	0	28	0	0	22	5	7	2	אשדוד-אשקלון-ירושלים	אגד
27	1	0	4	0	0	10	2	10	0	אשכול דרומי	אגד
91	0	0	20	0	0	20	16	33	2	חדרה פרברי	אגד
194	6	0	29	0	0	81	33	44	1	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
4	1	0	1	0	0	1	0	1	0	חיפה-ירושלים-אילת	אגד
81	1	0	28	0	0	24	13	15	0	חיפה-שרון-ירושלים	אגד
582	16	0	77	0	0	320	19	143	7	חיפה עירוני	אגד
2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	חיפה פרברי	אגד
98	3	0	31	0	0	36	16	12	0	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
15	0	0	1	0	0	7	3	4	0	ירושלים-באר שבע	אגד
81	0	0	15	0	0	25	26	14	1	ירושלים-שפלה	אגד
76	0	0	14	0	0	32	20	10	0	ירושלים-תל אביב	אגד
1,554	10	0	123	0	0	801	416	198	6	ירושלים עירוני	אגד
52	0	0	15	0	0	21	12	3	1	ירושלים צפון-ציר מזרחי	אגד
103	0	0	25	0	0	43	7	28	0	כרמיאל עירוני-חיפה-טבריה	אגד
258	5	0	33	0	0	158	14	48	0	מתמ"ז-קריות	אגד
31	0	0	11	0	0	10	5	5	0	קריית שמונה-חיפה	אגד
40	2	0	3	0	0	18	8	9	0	קריית שמונה עירוני	אגד
106	1	0	14	0	0	50	9	28	4	רחובות עירוני	אגד
131	7	0	18	0	0	53	22	29	2	רחובות פרברי	אגד
338	3	0	43	0	0	161	48	80	3	רש"צ עירוני	אגד

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול										מפעיל	אשכול
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
	עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
198	4	0	26	0	0	95	26	45	2	אגד	רש"י צ פרברי
34	0	0	5	0	0	14	7	8	0	אגד	תחרות-קווי חרדים
34	2	0	7	0	0	12	5	7	1	אגד	תל אביב-אשקלון
106	8	0	30	0	0	34	12	22	0	אגד	תל אביב-גליל עמקים
23	2	0	7	0	0	5	4	5	0	אגד	תל אביב-חדרה
30	1	0	9	0	0	9	5	6	0	אגד	תל אביב-שרון-חיפה
999	6	0	138	0	0	315	349	183	8	אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים
363	4	0	71	0	0	115	77	95	1	אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א
592	2	0	46	0	0	288	173	83	0	אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני
204	1	0	78	0	0	52	44	28	1	אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק
593	20	0	60	0	0	192	139	181	1	אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין
148	3	0	46	0	0	52	19	28	0	אקסטרה	נתניה עירוני
258	0	0	39	0	0	104	54	61	0	אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון
1,069	12	0	112	0	0	386	267	290	2	בית שמש אקספרס	בית שמש
61	6	0	26	0	0	9	20	0	0	גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס
195	0	0	14	0	0	56	5	120	0	גלים	רהט והנגב המערבי
2,592	97	0	438	0	0	962	466	613	16	דן	תל אביב
571	0	0	21	0	0	232	28	287	3	דן באר שבע	באר שבע עירוני
754	11	0	96	0	0	176	147	319	5	דן בדרום	צפון הנגב
91	0	0	12	0	0	32	9	37	1	ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	מועצה אזורית אילות	אילות
51	4	0	8	0	0	28	11	0	0	מועצה אזורית גולן	רמת הגולן
335	3	0	36	0	0	158	25	113	0	מטרופולין	הנגב
435	11	0	120	0	0	88	44	169	3	מטרופולין	השרון

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול										מפעיל	אשכול	
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה			נגישות		מפעיל			אשכול
	עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים				
555	34	2	136	0	0	156	59	165	3	מטרופולין	שרון חולון מרחבי	
272	9	0	88	0	0	66	50	56	3	נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	
976	17	0	116	0	0	465	81	287	10	נתיב אקספרס	הגליל	
863	15	1	127	0	0	295	84	338	3	סופרבוס	העמקים	
918	4	0	83	0	0	311	194	311	15	סופרבוס	ירושלים מרכז	
178	1	0	5	0	0	68	25	77	2	סופרבוס	מטרונית חיפה	
836	6	0	128	0	0	389	193	117	3	קווים	ביתר עילית ועמק האלה	
249	11	0	80	0	0	70	32	54	2	קווים	חדרה-נתניה	
978	20	1	236	0	0	388	325	0	8	קווים	חשמונאים	
304	10	2	76	0	0	145	30	40	1	ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ	
618	7	0	155	0	0	180	178	98	0	תנופה	פרוזדור ירושלים	
164	3	0	44	0	0	80	17	18	2	תנופה	שומרון	

4. בקרת תשתיות

ציון המפעיל הסופי חושב על פי הניקוד שהתקבל בבקרת תשתיות בחציון הקודם- חציון 1, 2023. זאת מאחר שהבקרה הופסקה בתחילת חודש אוקטובר בעקבות מלחמת 'חרבות ברזל'. להלן ציוני הביניים בבקורות שהתקבלו:

מפעיל	רמת שירות מודיעין	אבדות ומציאות	פניות הציבור	עדכנות אתר אינטרנט	דגלול ותחנה* ו	עמדות על קו
אגד	3.97	4.53	5.00	4.93	0.24%	4.99
אלקטרה אפיקים תחבורה	4.44	4.04	5.00	3.53	0.20%	4.96
אקסטרה	4.60	4.60	5.00	4.90	0.02%	5.00
אקסטרה ירושלים	3.30	2.87	5.00	5.00	0%	5.00
אלקטרה אפיקים	4.13	4.32	5.00	3.12	0.18%	4.96
בית שמש אקספרס	4.39	4.33	5.00	5.00	0.05%	4.94
גי.בי.טורס	4.71	4.73	5.00	4.93	0.09%	4.85
גלים	4.57	3.80	5.00	4.90	0.10%	4.64
דן	4.10	3.31	4.86	5.00	0.32%	5.00
דן באר שבע	4.30	4.37	5.00	5.00	0.55%	5.00
דן בדרום	4.43	4.70	5.00	5.00	0.23%	5.00
ירושלים-רמאללה איחוד	1.96	2.80	3.90	3.13	0%	5.00
מועצה אזורית אילות	3.92	3.93	5.00	4.90	0%	5.00
מועצה אזורית גולן	5.00	5.00	4.63	5.00	0.05%	4.94
מטרופולין	3.48	3.99	5.00	4.89	0.01%	5.00
נסיעות ותיירות	4.22	4.76	5.00	5.00	0.11%	4.47
נתיב אקספרס	4.54	4.20	5.00	5.00	0.23%	4.94
סופרבוס	4.43	4.44	5.00	4.73	0.14%	4.99
קווים	3.07	3.84	5.00	5.00	0.25%	4.95
ש.א.מ	4.42	4.40	5.00	4.90	0.10%	5.00
תנופה	3.64	3.80	5.00	5.00	0.11%	5.00

הציון המופיע מעלה הינו ציון לפי סקאלה מ 1-5, כאשר 1 הנמוך ביותר ו-5 הגבוה ביותר.

* שיעור החריגה בדגלול ותחנה מחושב ע"י שקלול של אחוזי החריגה של הפרמטרים שנבדקו לפי משקל:

שם תחנה, זיהוי מפעיל - 0.15
 מק"ט תחנה, יעד הקו - 0.05
 מספר הקו - 1.00
 שילוט סטטי - 0.1

5. סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס**

5.1 הקדמה

הסקר מתבצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות (למעט מוניות שירות), בעיקר באמצעות חלוקת שאלונים² מודפסים. מטרתו לבחון את מידת שביעות הרצון ואת העדפות הנוסעים מהשירות שניתן על ידי המפעיל. באמצעות תוצאות הסקר נוצר מדרג יחסי של שביעות רצון משתמשי התחבורה הציבורית מנסיעה, ברמת המפעיל וברמת האשכול. מדובר בסקר שוטף רב שנתי, שעיקרו בחינת מגמות ברמת השירות בקרב כלל המפעילים ברמת האשכול והנסיעה. במהלך הסקר נדגמו למעלה מ- 7,000 נסיעות ונאספו למעלה מ- 68,000 שאלונים מלאים ותקינים.

5.2 ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 2, 2023

5.2.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	ציון ממוצע לשביעות הרצון הכללית מהנסיעה
מועצה אזורית גולן	1	4.34
גי.בי.טורס	1	4.24
נסיעות ותיירות	1	4.21
ש.א.מ	1	4.15
נתיב אקספרס	1	4.03
מועצה אזורית אילות	1	4.03
אקסטרה	1	4.00
כלל ארצי		3.99
אגד	28	3.96
דן בדרום	1	3.95
סופרבוס	3	3.93
תנופה	2	3.93
גלים	1	3.91
אלקטרה אפיקים	4	3.87
מטרופולין	3	3.86
דן	1	3.86
קווים	3	3.82
דן באר שבע	1	3.79
אקסטרה ירושלים	1	3.78
בית שמש אקספרס	1	3.66
אלקטרה אפיקים תחבורה	1	3.50
ירושלים-רמאללה איחוד	1	2.99

* ציון מפעיל-5-1. הציון 5 מסמל מידת שביעות רצון מרבית

** לטובת חישוב ציון סקר שביעות הרצון כחלק מציון הבקרה לחציון הנוכחי, נעשה חישוב שנתי לנתוני הסקרים.

5.2.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

אירוע	תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותדירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילת	ירושלים - רמאללה איחוד	דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	ג.י.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה ירושלים	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה אפיקים תחבורה	אנד	
3.99	3.93	4.15	3.82	3.93	4.03	4.21	3.86	4.34	4.03	2.99	3.95	3.79	3.86	3.91	4.24	3.66	3.78	4.00	3.87	3.50	3.96	שביעות רצון כללית מהנסיעה
3.71	3.60	3.93	3.45	3.66	3.80	3.90	3.43	4.32	3.79	2.77	3.63	3.44	3.50	3.79	4.08	3.39	3.57	3.76	3.50	3.08	3.67	עמידה בלוחות זמנים באיסוף מתחנת האוטובוס בה המתנת לקו
3.91	3.84	4.01	3.80	3.91	3.87	3.98	3.86	4.21	3.80	3.06	3.95	3.83	3.82	3.89	4.13	3.68	3.73	3.92	3.82	3.57	3.87	מהירות וישירות הנסיעה של קו זה ליעד שלך
3.78	3.60	3.96	3.73	3.85	3.74	3.76	3.82	3.72	3.71	3.07	3.86	3.93	3.91	3.82	3.97	3.59	3.73	3.85	3.82	3.63	3.85	מרחק ההליכה מהמוצא לתחנה העלייה/מתחנת הירידה ליעד שלך
3.51	3.33	3.86	3.39	3.71	3.59	3.68	3.33	2.86	3.41	2.98	3.56	3.59	3.52	3.77	3.82	3.28	3.49	3.71	3.38	3.00	3.55	תדירות קו זה
3.73	3.60	3.98	3.71	3.93	3.73	3.74	3.62	3.13	3.55	2.95	3.75	3.80	3.86	3.83	3.97	3.61	3.84	3.87	3.73	3.30	3.80	שעות הפעילות של הקו
4.13	4.18	4.15	4.17	4.17	4.13	4.15	3.95	4.40	3.81	3.38	4.19	4.07	3.97	4.06	4.25	4.28	4.17	4.12	4.17	3.94	4.09	הימים בהם הקו פועל
4.06	4.03	4.27	3.91	3.86	4.15	4.34	4.02	4.68	4.14	3.11	4.05	3.89	3.78	4.02	4.37	3.54	3.69	3.90	4.02	3.75	3.97	זמינות מקומות הישיבה/עמידה בנסיעה זו
4.17	4.10	4.28	3.98	4.04	4.25	4.36	4.09	4.27	4.08	3.62	4.13	3.93	4.06	3.95	4.47	3.95	3.89	4.09	4.15	3.81	4.15	אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
4.08	4.13	4.25	3.93	4.03	4.11	4.23	3.99	4.28	4.13	3.65	4.04	3.83	3.99	3.87	4.52	4.05	4.17	4.25	3.95	3.56	4.05	מצב האוטובוס : ניקיון, תקינות כפתורי ה"עצור" וכו'
4.09	4.13	4.20	3.94	3.97	4.07	4.18	4.05	4.39	4.12	3.49	4.11	3.95	3.94	3.95	4.37	3.93	4.07	4.13	4.06	3.61	4.01	נוחות הנסיעה באוטובוס (מושבים, מיווג אוויר)
4.18	4.08	4.30	4.01	4.01	4.21	4.40	4.10	4.52	4.18	3.73	4.17	3.90	4.09	4.00	4.30	4.05	3.89	4.09	4.16	3.76	4.13	הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס בנסיעה זו
4.13	4.01	4.25	3.96	3.95	4.14	4.29	4.05	4.50	4.09	3.74	4.11	3.81	4.00	4.03	4.26	3.94	3.88	4.02	4.13	3.72	4.10	תחושת הבטיחות בדרכים בנסיעה
4.21	4.20	4.29	4.10	4.09	4.19	4.34	4.23	4.34	4.04	3.57	4.05	4.02	4.27	3.91	4.34	4.12	4.12	4.21	4.19	3.99	4.24	נוחות התשלום של נסיעה זו
3.91	3.83	4.13	3.67	3.81	3.95	4.19	3.98	4.34	3.89	3.52	3.65	3.74	3.97	3.78	4.16	3.56	3.71	3.85	3.84	3.80	3.95	עלות נסיעה זו
4.08	4.12	4.23	3.97	3.95	4.11	4.27	3.90	4.38	3.75	3.56	3.99	3.98	4.04	3.85	4.23	4.04	4.12	4.16	4.11	3.75	4.11	מערכת המידע באוטובוס (כריזה וצג דיגיטלי)

5.3 ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 2, 2023 – מפעילי מזרח ירושלים

5.3.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	שביעות רצון כללית מהנסיעה
ירושלים - עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	1	3.53
ירושלים-אלוסט איחוד	1	3.52
ירושלים-הר הזיתים	1	3.45
ירושלים-דרום איחוד	1	3.29
ממוצע		3.28
ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד	1	3.14
ירושלים-צור באהר איחוד	1	3.03

* ציון אשכול- 5-1. הציון 5 מסמל מידת שביעות רצון מרבית

5.3.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

ירושלים- אבו-תור- ענאתא איחוד	ירושלים- אלוסט איחוד	ירושלים- דרום איחוד	ירושלים- הר הזיתים	ירושלים- עיסאויה מחנה שעפאט איחוד	ירושלים- צור באהר איחוד	
3.14	3.52	3.29	3.45	3.53	3.03	שביעות רצון כללית מהנסיעה
2.88	3.22	3.25	3.29	3.48	2.75	עמידה בלוחות זמנים באיסוף מתחנת האוטובוס בה המתנת לקו מהירות וישירות הנסיעה של קו זה ליעד שלך
3.18	3.43	3.57	3.45	3.65	3.14	מרחק ההליכה מהמוצא לתחנה העלייה/מתחנת הירידה ליעד שלך
3.09	3.43	3.48	3.37	3.63	2.88	תדירות קו זה
3.10	3.22	3.41	3.35	3.82	2.75	שעות הפעילות של הקו
3.62	3.74	3.88	3.86	4.04	3.47	הימים בהם הקו פועל
3.16	3.41	3.61	3.37	3.55	3.14	זמינות מקומות הישיבה/עמידה בנסיעה זו
3.54	3.74	3.92	3.87	3.86	3.61	אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
3.46	3.73	3.75	3.73	3.79	3.58	מצב האוטובוס : ניקיון, תקינות כפתורי ה"עצור" וכו'
3.40	3.72	3.69	3.59	3.73	3.44	נוחות הנסיעה באוטובוס (מושבים, מיזוג אוויר)
3.71	3.84	3.81	3.96	4.09	3.73	הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס בנסיעה זו
3.66	3.83	3.84	3.96	4.01	3.69	תחושת הבטיחות בדרכים בנסיעה
3.68	3.79	3.90	3.95	3.97	3.55	נוחות התשלום של נסיעה זו
3.56	3.71	3.78	3.82	3.81	3.49	עלות נסיעה זו
3.59	3.70	3.75	3.59	3.95	3.48	מערכת המידע באוטובוס (כריזה וצג דיגיטלי)

6. מפעילי מזרח ירושלים

6. נתוני מפעילי מזרח ירושלים

6.1 נתונים כלליים - סיכום בקרות מפעילי מזרח ירושלים (למעט 'רמאללה איחוד' שנכלל עם יתר המפעילים

שמקבלים ציון)

סה"כ חציון 2, 2023	תיאור
692	בקרות לאורך מסלול
132	משמרות בקרה בתחנת מוצא
1,774	נסיעות שנדגמו בתחנת מוצא
719	בקרה גלויה בתוך האוטובוסים
402	תשתיות*
163	נסיעות סקר

* נתוני בקרת תשתיות מתייחסים לנתונים מחציון 1, 2023

6.2 ממצאים לא תקינים

אחוז ממצאים לא תקינים	מספר ממצאים לא תקינים	תיאור ממצא ראשי	סוג ממצא	תחום בקרה
חציון 2, 2023				
0.23%	4	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה בתחנת מוצא
0.23%	4	איחור מ-6 עד 10 דקות		
0.06%	1	איחור מעל 10 דקות		
0%	0	כלי תחבורה מורשה	בקרת אוטובוס בתחנה	
0%	0	התאמת כלי תחבורה לקו		
0.28%	7	נגישות חוץ	נגישות	
1.62%	40	נגישות פנים		
4.10%	101	ניקיון	כלי התחבורה	בקרה לאורך מסלול
4.06%	100	תחזוקה		
0%	0	פרטי יצירת קשר		
0%	0	עלייה לאוטובוס		
3.12%	77	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0	תשלום		
0.24%	6	עצירה		
	340		סה"כ	

6.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים

מספר ממצאים לא תקינים								ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	12/23	11/23	10/23	09/23	08/23	07/23			
0.23%	4	1	0	-	3	0	0	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה גלויה
0.23%	4	1	0	-	3	0	0	איחור מ-6 עד 10 דקות		
0.06%	1	0	0	-	1	0	0	איחור מעל 10 דקות		
0%	0	0	0	-	0	0	0	כלי תחבורה מורשה	בקרת אוטובוס בתחנה	
0%	0	0	0	-	0	0	0	התאמת כלי תחבורה לקו		
0.28%	7	0	1	-	2	2	2	נגישות חוץ	נגישות	
1.62%	40	9	3	-	12	7	9	נגישות פנים		
4.10%	101	26	4	-	24	24	23	ניקיון	כלי התחבורה	בקרה לאורך מסלול
4.06%	100	17	12	-	40	21	10	תחזוקה		
0%	0	0	0	-	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0%	0	0	0	-	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
3.12%	77	7	3	-	20	26	21	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0	0	0	-	0	0	0	תשלום		
0.24%	6	0	0	-	4	1	1	עצירה		
	340	61	23	-	109	81	66		סה"כ	

7. תחנות מרכזיות

7. תחנות מרכזיות

משרד התחבורה מבצע בקרה באתרים עם ובלי הסכם חתום מול המשרד (אמנה).

7.1 בקרות וממצאים לא תקינים לתחנות באמנה

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
ביג אשדוד	40	11
חנה וסע ראשל"צ	40	1
מסוף האוניברסיטה המערבי	40	0
תחנה מרכזית המפרץ	40	6
תחנה מרכזית ערד	40	0
תחנה מרכזית באר שבע	40	3
תחנה מרכזית נהריה	40	1
תחנה מרכזית נתניה	40	4
תחנה מרכזית צפת	40	4
תחנה מרכזית תל אביב	40	11
סבידור תל אביב	40	3
תחנה מרכזית טבריה	40	2
תחנה מרכזית עכו	20	0
תחנה מרכזית מודיעין	40	0
תחנה מרכזית בית שאן	40	3
מסוף קלצ'קין אוניברסיטת תל אביב	35	0
סכום כולל	615	49

7.2 דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה

סה"כ ממצאים לא תקינים	תקלות ומפגעי בטיחות	שילוט דיגיטלי	מתקני שירותים			חלל התחנה ורציפים					תחנה מרכזית
	מפגע בטיחותי	תקינות השילוט הדיגיטלי	ניקיון ופינוי אשפה	הימצאות ותקינות מתקני סניטציה	חוסר בציוד מתכלה	ריצפה וקירות	סביבת התחנה	ניקיון כללי ופינוי אשפה	תקינות מתקנים	תקינות וניקיון חלונות	
11	0	10	0	0	0	0	0	1	0	0	ביג אשדוד
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	חנה וסע ראשל"צ
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף האוניברסיטה המערבי
6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית המפרץ
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית ערד
3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית באר שבע
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית נהריה
4	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית נתניה
4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית צפת
11	0	3	8	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית תל אביב
3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	סבידור תל אביב
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית טבריה
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית עכו
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית מודיעין
3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית בית שאן
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף קלצ'קין אוניברסיטת תל אביב
49	2	34	12	0	0	0	0	1	0	0	סה"כ

7.3 דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה

סה"כ	12/23	11/23	9/23	8/23	7/23	ממצא ראשי	שם התחנה
1	0	0	0	0	1	חלל התחנה ורציפים	ביג אשדוד
10	3	5	2	0	0	שילוט דיגיטלי	
11	3	5	2	0	1	סה"כ	
1	1	0	0	0	0	שילוט דיגיטלי	חנה וסע ראשל"צ
1	1	0	0	0	0	סה"כ	
3	0	0	1	0	2	שילוט דיגיטלי	סבידור תל אביב
3	0	0	1	0	2	סה"כ	
3	0	1	1	1	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית באר שבע
3	0	1	1	1	0	סה"כ	
1	0	0	0	0	1	מתקני שירותים	תחנה מרכזית בית שאן
2	0	0	2	0	0	שילוט דיגיטלי	
3	0	0	2	0	1	סה"כ	
6	2	3	1	0	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית המפרץ
6	2	3	1	0	0	סה"כ	
1	0	0	1	0	0	מתקני שירותים	תחנה מרכזית טבריה
1	0	0	1	0	0	תקלות ומפגעי בטיחות	
2	0	0	2	0	0	סה"כ	
1	1	0	0	0	0	מתקני שירותים	תחנה מרכזית נהריה
1	1	0	0	0	0	סה"כ	
1	1	0	0	0	0	מתקני שירותים	תחנה מרכזית נתניה
3	0	3	0	0	0	שילוט דיגיטלי	
4	1	3	0	0	0	סה"כ	

סה"כ	12/23	11/23	9/23	8/23	7/23	ממצא ראשי	שם התחנה
3	0	0	2	0	1	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית צפת
1	0	0	0	0	1	תקלות ומפגעי בטיחות	
4	0	0	2	0	2	סה"כ	
8	1	1	1	4	1	מתקני שירותים	תחנה מרכזית תל אביב
3	0	0	1	1	1	שילוט דיגיטלי	
11	1	1	2	5	2	סה"כ	
49	9	13	13	6	8	סכום כולל	

* לא דווחו ממצאים לתחנות: מסוף האוניברסיטה המערבי, תחנה מרכזית ערד, תחנה מרכזית עכו, תחנה מרכזית מודיעין, מסוף קלצ'קין אוניברסיטת תל אביב

7.4 בקרות לתחנות ללא אמנה

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
אובנת פי"ת	40	6
האומה	40	0
הירקון פתח תקווה	40	0
הר נוף-בית הדפוס צפוני	5	0
חוף כרמל	40	41
יד חרוצים	40	0
כרמלית	40	2
מודיעין עלית מסוף	20	0
מסוף אום אל פאחס	40	1
מסוף אונברסיטה	5	0
מסוף אור יהודה	5	0
מסוף אושיות	5	0
מסוף אצטדיון טרנר	4	0
מסוף בית חולים תל השומר	5	0
מסוף בת גלים	40	0
מסוף גבעה צרפתית	5	0
מסוף גבעת משואה	5	1
מסוף גילה	5	0
מסוף החרש	40	0
מסוף הר חוצבים	5	1
מסוף הר נוף	5	0
מסוף וולפסון	40	0
מסוף חסן שוקרי	5	0
מסוף י"א	5	0
מסוף יגור	40	1
מסוף יהוד	5	0
מסוף כורזים	5	0
מסוף לב הפארק רעננה	5	0
מסוף לוד	20	1
מסוף מכללת לוינסקי תל אביב	5	0
מסוף נוה יעקב	5	0
מסוף ניסנבוים בת ים	5	0
מסוף סולטן סולימאן	1	0
מסוף עין התכלת	10	0
מסוף פסגת זאב	5	0
מסוף קניון הזהב	5	0
מסוף רידינג תל אביב	30	0
מסוף רימון	5	0
מסוף רמות	5	0
מסוף רמז	5	0

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
מסוף שטרן	5	0
מרכזית הקריות	40	0
מרכזית פתח תקווה	40	0
משה ארנס	40	1
מתנ"ח יבנה	5	0
ריביירה אשדוד	10	0
שוהם	10	0
תחנה מרכזית אילת	40	0
תחנה מרכזית אשדוד	40	49
תחנה מרכזית אשקלון	40	12
תחנה מרכזית דימונה	20	0
תחנה מרכזית חדרה	40	4
תחנה מרכזית חצור	40	15
תחנה מרכזית ירושלים	40	23
תחנה מרכזית כפר סבא	40	45
תחנה מרכזית קסטינה	40	0
תחנה מרכזית קרית גת	40	21
תחנה מרכזית רמלה	40	14
תחנה מרכזית רש"ל"צ	40	43
סכום כולל	1,250	281

8. נספחים

8. נספחים

8.1 נספח 1 – פירוט ממצאים

פירוט ממצאים:

סוג ממצא	ממצא ראשי	ממצא	
לו"ז תחנת מוצא	אי ביצוע	אי ביצוע*	
	איחור	איחור מ-5 עד 20 דק'	
	הקדמה	הקדמה**	
מורשה/ מותאם	אוטובוס מורשה	האוטובוס אינו מופיע ברשימת המורשים שבידינו	
	אוטובוס מורשה	האוטובוס מורשה באשכול אחר של המפעיל	
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס בינעירוני בקו עירוני	
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס עירוני בקו איזורי	
תמריץ	נתוני אלקטרונית/בקה בשטח	מיתעדכן	
	מסלול (חווית נסיעה)	נסיעה	ביצוע שלא על פי הרישיון
נסיעה		נהיגה לא זהירה של הנהג	
נסיעה		הופעה מרושלת של הנהג	
נסיעה		הנהג שינה את מסלול הנסיעה ודילג על תחנות	
נסיעה		הנהג לא נכנס למפרץ התחנה	
נסיעה		הנהג דיבר בנייד עם דיבורית	
נסיעה		הנהג אכל בזמן הנסיעה	
נסיעה		הנהג נכנס לצומת ברמזור אדום	
נסיעה		הנהג דיבר עם נוסע שעמד לידו בזמן הנסיעה	
נסיעה		הנהג דיבר בנייד ללא דיבורית	
עצירה		הנהג לא עצר לנוסע שהמתין בתחנה	
עצירה		הנהג עצר רחוק מהמדרכה	
עצירה		הנהג עצר במהלך המסלול ללא הצדקה	
עצירה		הנהג העלה או הוריד נוסע שלא בתחנה	
עצירה		הנהג העלה או הוריד נוסע בתחנה, במקביל לכלי התחבורה אחר	
תשלום		פרטים חסרים או שגויים בכרטיס הנסיעה	
תשלום		הנהג לא גבה תשלום מנוסע	
מסלול (נגישות)		נגישות פנים	אי פרסום מידע לציבור בתוך כלי התחבורה (כריזה ושילוט דיגיטלי בתוך האוטובוס)
		עלייה לאוטובוס	אי סיוע מפעיל קו שירות לאדם בעל מוגבלות
	נגישות חוץ	שילוט נייר מקדימה אינו תואם לשילוט הקו האלקטרוני	
	נגישות חוץ	אין שילוט קו ואין שילוט נייר מקדימה	
	נגישות חוץ	שילוט הקו אינו תקין, ואין שילוט נייר	
	נגישות חוץ	שילוט הקו שגוי, ואין שילוט נייר מקדימה	
	נגישות חוץ	שילוט הקו שגוי, ואין שילוט נייר	
	נגישות חוץ	שילוט נייר אינו תואם לשילוט הקו האלקטרוני	
	נגישות חוץ	שילוט הקו אינו תקין, ואין שילוט נייר מקדימה	
נגישות חוץ	אין שילוט קו ואין שילוט נייר		

סוג ממצא	ממצא ראשי	ממצא
מסלול (כלי התחבורה)	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבפנים
	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבחוץ
	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבחוץ בשאריות דבק
	ניקיון	גרפיטי בכלי התחבורה
	ניקיון	מדבקות פרסומת בניגוד להסכם
	פרטי יצירת קשר	אי פרסום מידע או פרסום מידע לא עדכני לציבור: אתר אינטרנט מעודכן, מענה טלפוני, תעריפי נסיעה
	תחזוקה	מכונת הכרטוס אינה פועלת/לא תקינה חלקית
	תחזוקה	חסרים לחצני עצור
	תחזוקה	ברזל חד בולט
	תחזוקה	ידית אחיזה שבורה
	תחזוקה	חסר פח אשפה
	תחזוקה	כסא שבור
	תחזוקה	חסרה ידית אחיזה
	תחזוקה	לחצני העצור אינם פועלים
	תחזוקה	דלתות מקולקלות
	תחזוקה	חוטי חשמל חשופים
	תחזוקה	המזגן לא עובד
	תחזוקה	ריפוד קרוע
	תחזוקה	חגורת נכים לא תקינה
	תחזוקה	צבע כלי התחבורה מקולף מבחוץ, כך שפח כלי התחבורה חשוף
תשתיות (שירות לציבור)	מידע ופניות ציבור	רמת שירות מודיעין
	מידע ופניות ציבור	רמת שירות פניות הציבור
	מידע ופניות ציבור	אבדות ומציאות
תשתיות (תחנה ומידע)	דגלול ותחנה	מק"ט תחנה
	דגלול ותחנה	שם תחנה
	דגלול ותחנה	זיהוי מפעיל
	דגלול ותחנה	מספר קו
	דגלול ותחנה	יעד קו
	דגלול ותחנה	שילוט סטטי
	דגלול ותחנה	שילוט נגיש
	שירות לאמצעי תשלום	עמדות יעל קו'
	שירות לאמצעי תשלום	מכונות טעינה
	אינטרנט ואפליקציות	עדכנות אתר אינטרנט ואפליקציות
סקר	שביעות רצון	שביעות רצון

***אי ביצוע:** נסיעה שלא תופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת מוצא, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא באיחור שמעל 20 דקות, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא בהקדמה של 10 דקות ומעלה, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה כאשר הגיע זמן היציאה מתחנת המוצא של הנסיעה העוקבת ברישיון.

****הקדמה:** נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת מוצא בהקדמה של מעל 2 דקות ועד 10 דקות.

8.2 נספח 2 - אופן החישוב של הציון החציוני:

טבלה 1: רשימת הממצאים המחושבים בציון החריגה והמשקל היחסי שלהם

ממצא אב	תת ממצא	ניקוד	גבול
חריגות לוי"ז	הקדמה ואי ביצוע	15	5%
חריגות לוי"ז	איחור מ-5 עד 20 דקות	13	8%
חריגות לוי"ז	אי ביצוע ברמת קו	6	6%
אוטובוס מורשה / התאמה לקו	אוטובוס מורשה	0.5	0.50%
אוטובוס מורשה / התאמה לקו	התאמת האוטובוס לקו	0.5	0.50%
לאורך מסלול (נגישות)	נגישות חוץ	3	7%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	ניקיון	4.3	10%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	נסיעה	3.9	15%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	תשלום	1.2	8%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	תחזוקה	4.5	15%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	עצירה	7.9	2%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	פרטי יצירת קשר	0.2	10%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	עלייה לאוטובוס	4	0.10%
לאורך מסלול (נגישות)	נגישות פנים	10	35%
תשתיות (תחנה ומידע)	דגלול ותחנה	6	10%
תשתיות (תחנה ומידע)	שירות לאמצעי תשלום	2.4	0 (ציון 1-5)
תשתיות (תחנה ומידע)	אינטרנט ואפליקציות	0.1	0 (ציון 1-5)
סקר	שביעות רצון נוסעים	9.5	0 (ציון 1-5)
תשתיות (פניות ציבור)	רמת שירות מודיעין	2	0 (ציון 1-5)
תשתיות (פניות ציבור)	רמת שירות פניות הציבור	2	0 (ציון 1-5)
תשתיות (פניות ציבור)	אבידות ומציאות	2	0 (ציון 1-5)
תמריץ	תמריץ	2	0%

הגדרות ומתודולוגיית החישוב :

- **גבול תחתון.** רף הייחוס המעניק את מלוא הנקודות בקטגוריה מסוימת. רף זה קבוע לכל הקטגוריות ועומד על 0% (0 חריגות).
- **גבול עליון.** רף הייחוס שממנו ומעבר לו מוענקות 0 נקודות בקטגוריה מסוימת.
- **נוסחת החישוב לניקוד בפרמטר שנמדד באחוזים.** הנוסחה שבעזרתה מחושב ניקוד בקטגוריה מסוימת. הנוסחה היא: $y_i = \left[1 - \left(\frac{x_i}{\bar{x}}\right)\right] \cdot y_i$

הסבר הפרמטרים בנוסחה :

- x_i – שיעור החריגות של מפעיל נתון. לדוגמא, בטבלה 2 להלן, x_i של מפעיל 2 הוא 1.2%.
- \bar{x} – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול של אי ביצוע (הכולל הקדמות) הוא 5%.
- y_i – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית אי ביצוע ברמת כללי הוא 15 נקודות.

דוגמא א' לחישוב ניקוד :

למפעיל 2 בטבלה 2 יוענקו 11.4 נקודות בקטגוריית הקדמה ואי ביצוע.

$$11.4 = 15 \cdot \left[1 - \left(\frac{1.2\%}{5\%}\right)\right]$$

דוגמא ב' לחישוב ניקוד :

למפעיל 1 בטבלה 2 יוענקו 0 נקודות בקטגוריית אי ביצוע. זאת מאחר ושיעור אי הביצוע שלו – 6% – גבוה יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 5%.

הבהרה לגבי הערכים המחושבים :

יחושבו ערכים ברמה של שתי ספרות אחרי הנקודה ולא יותר מכך. בדוגמא א' לעיל התוצאה המדויקת של חישוב הניקוד היא 11.4. אם היו ספרות נוספות לאחר הנקודה הן היו מעוגלות, מאחר וכל הנתונים המחושבים הם עד שתי ספרות אחרי הנקודה, לרבות הציון הסופי.

- **נוסחת החישוב לניקוד בפרמטר שנמדד בציון 1 עד 5.** הנוסחה שבעזרתה מחושב ניקוד בקטגוריה מסוימת. הנוסחה היא: $y_i = \left(\frac{w_i - \bar{w}}{5 - \bar{w}}\right) \cdot y_i$

הסבר הפרמטרים בנוסחה :

- w_i – ציון מפעיל נתון. לדוגמא, מפעיל קיבל ציון של 4.1 במדד סקר שביעות רצון.
- \bar{w} – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול העליון של סקר שביעות הרצון הוא 0.
- y_i – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית סקר שביעות רצון הוא 9.5 נקודות.

דוגמא א' לחישוב ניקוד :

למפעיל שקיבל ציון 4.1 בקטגוריית סקר שביעות רצון יוענקו 7.79 נקודות.

$$\left(\frac{4.1-0}{5-0}\right) \cdot 9.5 = 7.79$$

כאמור לעיל, גם פה הציון מחושב תוך שימוש בנתונים עם לא יותר משתי ספרות אחרי הנקודה.

דוגמא ב' לחישוב ניקוד :

למפעיל שקיבל ציון 2.5 בקטגוריית סקר שביעות רצון יוענקו 4.75 נקודות.

טבלה 2: דוגמאות לחישוב של ציון בקטגוריית הקדמה ואי ביצוע

ניקוד	שיעור חריגות בתקופה נמדדת	תיאור ממצא ראשי	מפעיל
0	6%	הקדמה ואי ביצוע	1
11.40	1.2%	הקדמה ואי ביצוע	2
7.62	2.46%	הקדמה ואי ביצוע	3
9.63	1.79%	הקדמה ואי ביצוע	4
10.47	1.51%	הקדמה ואי ביצוע	5
10.53	1.49%	הקדמה ואי ביצוע	6
11.25	1.25%	הקדמה ואי ביצוע	7
12.45	0.85%	הקדמה ואי ביצוע	8
13.05	0.65%	הקדמה ואי ביצוע	9
13.74	0.42%	הקדמה ואי ביצוע	10
14.04	0.32%	הקדמה ואי ביצוע	11
14.28	0.24%	הקדמה ואי ביצוע	12
14.49	0.17%	הקדמה ואי ביצוע	13
14.55	0.15%	הקדמה ואי ביצוע	14
14.61	0.13%	הקדמה ואי ביצוע	15
15.00	0	הקדמה ואי ביצוע	16

יצוין, כי בכוונת המשרד לעדכן מעת לעת את הגבול של הפרמטרים.

ציון אי ביצוע ברמת קו

כל קו שאי - הביצוע שלו עולה על 4.5% בתקופה נמדדת (=קו חריג) נספר לצורך החישוב. הציון מחושב ביחס למספר הקווים באשכול.

דוגמא א' לחישוב ניקוד :

למפעיל יש 100 קווים באשכול נתון. מתוכם, שיעור אי - הביצוע של 2 קווים גבוה מ - 4.5%. לאשכול זה יוענקו 4 נקודות בקטגוריית "אי ביצוע ברמת קו".

$$\left[1 - \left(\frac{2\%}{6\%}\right)\right] \cdot 6 = 4$$

דוגמא ב' לחישוב ניקוד :

למפעיל יש 100 קווים באשכול נתון. מתוכם, שיעור אי - הביצוע של 16 קווים גבוה מ - 4.5%. לאשכול זה יוענקו 0 נקודות בקטגוריית "אי ביצוע ברמת קו", מאחר ושיעור הקווים החריגים באשכול - 16% - גבוה יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 6%.

ציון, שלצורך חישוב הניקוד של פרמטר אי ביצוע ברמת אשכול (לא ברמת קו) נמדדים כל הקווים של המפעיל/האשכול, גם קווים שבגינם יופחת ניקוד בממצא זה.

סיווג אשכולות בעלי מאפיינים דומים

ההגדרות מטה יעודכנו בהתאם למאפייני האשכולות.

כחלק מהדוח החציוני, יפורסם דירוג אשכולות בעלי מאפיינים דומים בטבלאות דירוג נפרדות.

טבלאות הדירוג הן:

- כללי - כלל האשכולות
- עירוני - אשכולות בהם רוב הנסיעות בעלות מאפיינים עירוניים
- בינעירוניים - אשכולות בהם רוב הנסיעות בעלות מאפיינים בינעירוניים
- מטרופולין - אשכולות עירוניים שפעילים בטבעת 1 של מטרופוליני ירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע
- מחוץ למטרופולין - אשכולות עירוניים ובינעירוניים שאינם מטרופוליניים

* הערה: בטבלאות דירוג המשנה (עירוני/בינעירוני, מטרופולין/מחוץ למטרופולין) יוצגו רק אשכולות עם מינימום מתעדכן של מספר נסיעות, נקבע מידי חציון. המינימום לחציון הנוכחי עומד על 90,000 נסיעות.

להלן סיווג האשכולות למאפיינים השונים:

מפעיל	אשכול	אשכול עירוני / בינעירוני	מטרופולין / מחוץ למטרופולין
מפעיל 1	אשכול 1	בינעירוני	מחוץ למטרופולין
מפעיל 2	אשכול 2	עירוני	מטרופולין

