

# דין וחשבון שנתי 2014

חוק חופש המידע, התשנ"ח – 1998

מוגש מאת עומר סלע,  
מנהל שירות לקוחות וממונה על יישום חוק חופש המידע

## תוכן עניינים

3.....	דבר הממונה על החוק.....
4-5 .....	אודות רכבת ישראל.....
	<u>פירוט חטיבות</u>
6.....	חטיבת נוסעים.....
7.....	חטיבת מטענים.....
7.....	חטיבת צי ניד.....
8.....	חטיבת תשתיות.....
8.....	חטיבת בטיחות, ביטחון איכות וסביבה.....
9.....	חטיבת משא"נ ולוגיסטיקה.....
9.....	חטיבת כלכלה וכספים.....
10.....	חטיבת פיתוח.....
11-14.....	עיקרי פעילות החטיבות בשנת 2014.....
15.....	תקציב הרכבת.....
16-21.....	פעילות הסעת נוסעים.....
22.....	סקירת עיקרי פעילות הרכבת לשנת 2015.....
23-25.....	מידע אודות יישום חוק חופש המידע.....
26.....	בעלי תפקידים ברכבת ישראל.....

חוק חופש המידע התשנ"ח 1998 קובע כי לכל אזרח ישראלי הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית בהתאם להוראות חוק זה.

חוק חופש המידע הוחל על רכבת ישראל בחודש אוגוסט 2008, לצד ההוראות, הסייגים וההחרגות המנויים בחוק והזכות לקבלת המידע מותנית בתנאים מסוימים הקבועים בחוק ובתקנות אשר הותקנו מכוחו.

לשם יישום ומילוי הוראות החוק, מינה מנכ"ל רכבת ישראל את הח"מ כממונה על יישום החוק על מנת לדאוג ליישום הוראות החוק, לטפל בבקשות המידע המופנות לחברה ולהגיש דוח שנתי מסכם.

כממונה על יישום החוק אני רואה בחוק חופש המידע צעד חשוב לקידום השקיפות המחויבת שלנו כלפי הציבור אותו אנו משרתים. נמשיך להקפיד על מדיניות של פתיחות מידע, זמינות ואדיבות וכמובן מתן תשובות במועדים הנדרשים בחוק.

דו"ח זה כולל מידע אודות החברה, תפקידיה, עיקרי הפעילות העסקית והמבנה הארגוני, בעלי התפקידים הבכירים בארגון, דוח אודות הפניות שטופלו בשנת 2014 במסגרת יישום החוק ומידע אודות אופן הפניה לחברה במסגרת החוק.

מידע רב נוסף אודות חברת רכבת ישראל, פעילותה, תכניות עתידיות ודוחות ניתן לקבל באתר האינטרנט שכתובתו:

<http://www.rail.co.il>

בברכה,

עומר סלע

מנהל שירות לקוחות

ממונה על יישום חוק חופש המידע

## אודות רכבת ישראל

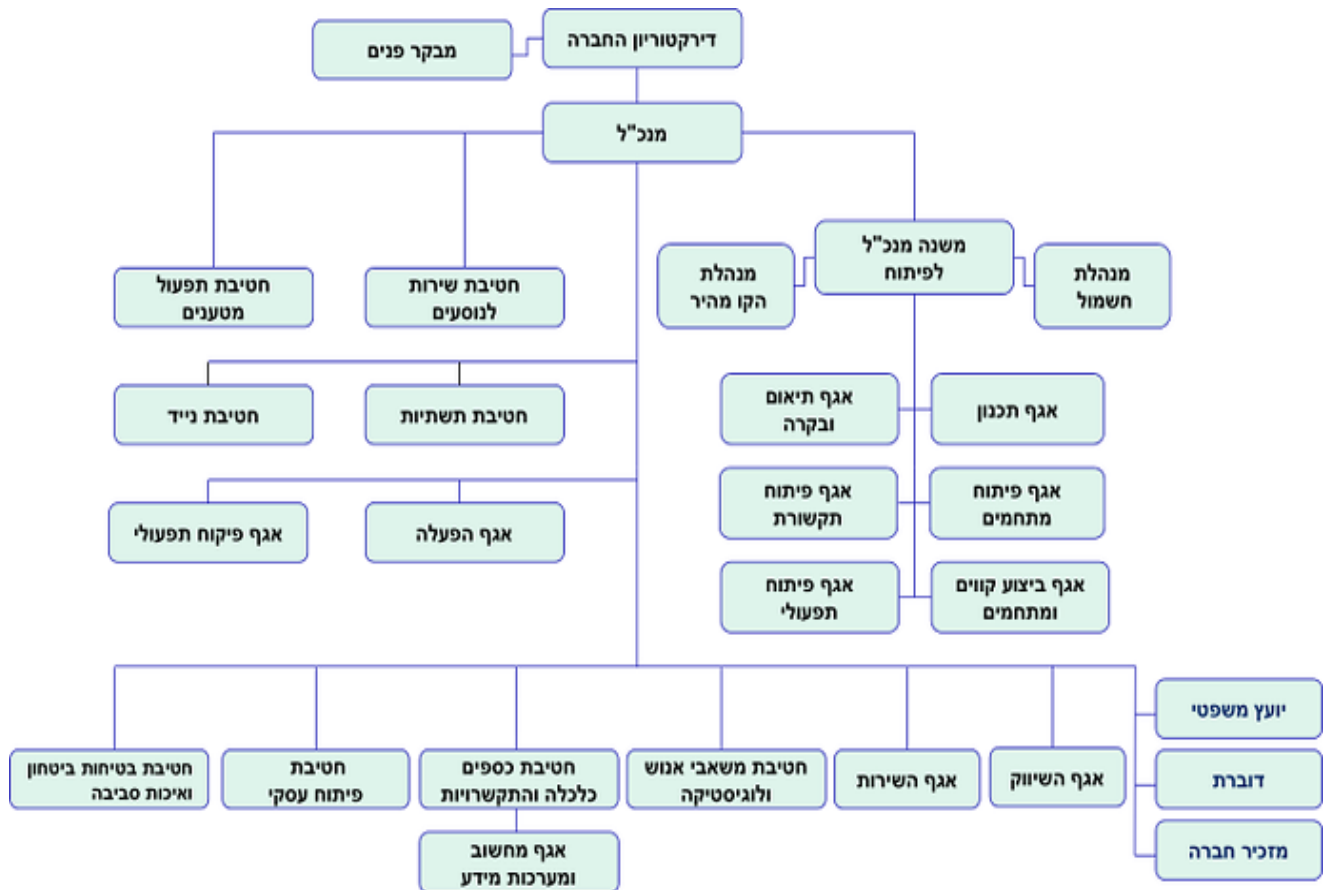
### מטרות החברה

בהתאם להחלטת ממשלה 3120 מיום 4.1.98 נקבע כי מטרות החברה יהיו להפעיל רכבות להסעת נוסעים ולהובלת מטענים; להקים, לפתח, לנהל, להחזיק ולהפעיל את רשת מסילות הברזל בישראל, וכן תחנות הקשורות אליה; להכין תוכניות אב לתעבורה מסילתית עבור הממשלה ולפי בקשתה; לפעול לעידוד השימוש בתעבורה מסילתית והפיכת הרכבת לכלי תחבורה זמין, יעיל ומוביל בתחבורה הציבורית בישראל.

### חזון החברה

רכבת ישראל ועובדיה, מתחייבים להוביל את כל נוסעי הרכבת ליעדם במסירות, מקצועיות, בטיחות ודיוק, על מנת להעניק חופש בחירה, איכות חיים והגשמה עצמית לכל אזרחי ישראל ולמען עתידה והתפתחותה של מדינת ישראל.

**מבנה ארגוני 2014 - רכבת ישראל בע"מ**



## תיאור החטיבות

### חטיבת נוסעים

#### תחומי אחריות:

יישום פעילות הליבה של חברת רכבת ישראל – הפעלת רכבות ותחנות בבטיחות, בדיוק, תוך מתן שרות מיטבי בהווה ובניית היכולות לעתיד.

#### פעילות ליבה

שירות לנוסעים:

- הסעת רכבות

- הפעלת תחנות

#### יישום

יישום פעילויות הליבה של החברה מתבצע באמצעות היחידות הבאות:

- חטיבת נוסעים

• אגף שירות לנוסע

• אגף תפעול

- חטיבת נייד

#### משימות עיקריות

- ✓ ניהול והפעלת צוותי הניהוג, פיקוח/בקרה מקצועית
- ✓ הפעלת הרכבות בבטיחות, בדיוק, בנוחות, בהתאם ללוח הזמנים המתוכנן – איתור נק' חולשה, פתרונות ויישום.
- ✓ ניהול והפעלת צוותי תחנות וקבלני שירות.
- ✓ הפעלת תחנות הנוסעים ומתן שירות לציבור הנוסעים בתחנות המוצא, הקשר והיעד, כחלק מתהליך שירות ההסעה הכולל.
- ✓ טיפוח והכשרת כח אדם מיומן ומקצועי, לביצוע ומימוש היעדים בשנים הבאות.
- ✓ ניהול ופיתוח פרויקטי שירות לנוסעים.

## חטיבת מטענים

### תחומי אחריות:

חטיבת המטענים הינה חטיבה הפועלת כחברה עסקית להובלת מטענים באמצעות מסילות הברזל.

לחטיבה שני אגפים: אגף שינוע מטענים ואגף פיתוח עסקי.

אגף שינוע מטענים - אחראי על תפעול מערך רכבות המשא, אחראי על רמת השירות ללקוח בנקודות מוצא ויעד וטיפול באירועים.

אגף תפעול נהגים - אחראי על אוכלוסיית נהגי המשא, סידורי נסיעה ורווחתם

החטיבה פועלת לאספקת שירותים זמינים ואיכותיים להובלת מטענים, תוך חתירה להשגת רווחיות והרחבת היקפי וסוגי פעילות, השגת יעדים לאומיים של הקטנת העומס בכבישים, שיפור הבטיחות בדרכים, שיפור איכות החיים והסביבה וכן להוות חברת תובלה תחרותית לשינוע מטענים למרחקים ארוכים ולנפחים גדולים

### אמצעי הייצור של החטיבה

סה"כ לרשות החטיבה יש 43 קטרים ו-1255 קרונות פעילים להובלת מטענים (מהם 440 קרונות בבעלות כ"ל, 60 קרונות בבעלות עמית ו-76 קרונות בבעלות מילניום).

## חטיבת נייד

### תחומי אחריות:

מתן זמינות מרבית של ציוד רכבתי לנייד נוסעים ומטענים, כל זאת בשילוב:

- אספקת שירותי אחזקה (יזומה+מונעת + שבר) לציוד הנייד.
- פיתוח מתחמי אחזקה ואמצעים לביצוע אחזקה נדרשת.
- הובלה מקצועית של תהליך רכש וציוד נייד.
- מתן שירותים תפעוליים.
- עמידה בתנאי ונוהלי הבטיחות הנדרשים לתפעול רכבות בהיבט הטכני.
- שמירת אורך חיים מתוכנן לציוד.
- שיפור רמת השירות לנוסע בהיבט הטכני.
- צמצום עלויות האחזקה הכוללת.

## סוגי רכבות נוסעים

1. רכבת קומתיים (מכונה Double – Deck) - בעלת ארבעה עד שישה קרונות נגררים וקרן כוח אחד אליהן מחובר קטר דיזל.
  2. קרונע IC3
  3. קרונות מודו (מכונה PUSH PULL) מתוצרת חברת "אלסטום".
- קרונות מודו (מכונה PUSH PULL) מתוצרת חברת "סימנס". הללו רכבת מסוג LOW FLOOR .

## חטיבת תשתיות

### תחומי אחריות:

להוות גוף מקצועי הנדסי מרכזי ברכבת, לתכנון, ביצוע ותחזוקה של רשת המסילות לרבות מערכות איתות, תקשורת חשמל ואחרות, במטרה לאפשר ולשפר את הפעלת תנועת הרכבות ברמת בטיחות גבוהה. לגבש מדיניות הנדסית באשר לתכנון, לביצוע ולתחזוקת מסילה.

## חטיבת בטיחות, ביטחון ואיכות הסביבה

החטיבה מהווה גוף מקצועי הרואה ראייה כוללת את נושא הבטיחות ואיכות הסביבה ברכבת ישראל. החטיבה מגדירה מדיניות, מנחה ומבקרת את פעילות הבטיחות, הביטחון, האיכות ואיכות הסביבה ברכבת ישראל ומהווה גורם בקרה בהתאם לחוקים ולתקנות.

### תחומי אחריות

- גיבוש תוכנית בטיחות כוללת לניהול הבטיחות ברכבת ישראל בתחומים שונים כגון: ציוד נייד, תשתית, ציוד בקרה ותקשורת, תכנון תנועה ולו"ז, תפעול, כ"א, תחנות רכבת, מפגשים, בחינת מערכות חדשות, בטיחות עובדים, נהלים לאירועי חירום, מטענים וחקירת תאונות.
- אחריות כוללת לפעילות פיקוח הבטיחות בר"י.
- מתן הנחיה ובקרה מקצועית לחטיבות בפעילות הנדרשת להגברת הבטיחות התפעולית, תוך הסתכלות מערכתית בהיבטים השונים.
- התוויית ידע בתחומי הבטיחות, איכות ואיכות הסביבה.
- אחריות על מערך הביטחון הכולל של החברה.



## חטיבת משאבי אנוש ולוגיסטיקה

חטיבת משאבי אנוש ולוגיסטיקה מתווה את הדרך למיצוי ההון האנושי והמשאבים הלוגיסטיים של רכבת ישראל, במקצועיות, ביצירתיות ובהגינות.

### **תחומי אחריות**

- תכנון עתידי של משאבים לוגיסטיים והמשאב האנושי אשר נגזרים מהתוכנית האסטרטגית של החברה.
- בניית תפיסה, תהליכים וכלים לניהול המשאב האנושי.
- סיוע בהובלת תהליכי גיבוש מבנה ארגוני ההולם את מטרות הארגון.
- תכנון, גיוס, קליטה של כוח אדם מקצועי ואיכותי.
- התווית מסלולי קידום וניוד עובדים וגיבוש תהליכי הערכה ומשוב.
- גיבוש מדיניות, פיתוח וניהול הדרכה.
- טיפול ברווחת העובד בריאות ותנאי עבודתו, שיפור וטיפול סביבת העבודה.
- טיפול ביחסי עובד מעביד.
- שימור ידע ושימור מורשת החברה.
- גיבוש וניהול מדיניות נושאי השכר, תגמול ותמרוץ.
- תכנון, תפעול וניהול הלוגיסטיקה בכל ההיבטים הלוגיסטיים חוצי ארגון ובכל תהליך לוגיסטי שיש בו ערך מוסף לראיה הכוללת.
- ניהול ותפעול מערך להובלת ציוד ולהסעת אנשים.
- ניהול שרשרת האספקה לחומרי מסילה ותקשורת.
- ליווי העובד בעת סיום עבודתו בחברה וטיפולו כגמלאי.

## חטיבת כלכלה וכספים

אחריות על תהליכי הרכש, הכלכלה וביצועיה הכספיים של החברה בהתאם ליעדי הממשלה, הדירקטוריון וההנהלה של החברה לצד הוראות החוק החלים עליה.

### **תחומי אחריות:**

החטיבה כוללת את אגף הכלכלה, אגף הכספים, אגף רכש והתקשרויות ואגף פיתוח עסקי ומקרקעין האמונים על ניהול התקציב והביצועים הכספיים, הדוחות הכספיים, הסכמי המימון (שוטף ופיתוח) וביצוע סטטיסטיקות.

## חטיבת פיתוח

אחריות על יישום תוכנית פיתוח רב שנתית של חברת רכבת ישראל.

### **תחומי אחריות:**

ניהול פעילות וממשקי החברה בתחומי הניהול והביצוע של פיתוח הרשת הרכבתית בדגש על פרויקטי תשתית.  
הפעלת אגפי החטיבה הייעודים לשם יישום יעדי הליבה.

## עיקרי פעילות החטיבות בשנת 2014

### **חטיבת נוסעים**

החטיבה ניהלה והפעילה את צוותי הניהוג, הפיקוח ואת תחנות הרכבת תוך מתן דגש לשירות איכותי ובטוח לציבור הנוסעים.

במהלך שנת 2014 נקלטו והוכשרו עובדים חדשים אשר לצד העובדים הקיימים פעלו להשגת יעדי החטיבה והחברה בכלל זה, הקמת מוקד OCC (שליטה ובקרה) חדש של החטיבה במרכז פקוד הרכבות (משואה), הקמת צוותים ייעודיים לאכיפה, פתיחת קורס נהגים במסלול ישיר – ראשון מסוגו ברכבת ישראל ופתיחת תחנת הרכבת בנתיבות בשלהי שנת 2014.

בשנה זו המשיכה החטיבה לפתח לקדם פרויקטים לשיפור השירות לנוסע וביניהם, התקנת שלטי מידע בזמן אמת לנוסע, הפעלת כרטוס חכם ומשולב עם התחבורה הציבורית, ומתן שירות Door to Door באמצעות תחבורה משלימה.

### **אגף הפעלה**

האגף עסק בניהול והפעלה של תנועת הרכבות הארצית ממרכז בקרת הרכבות הארצי - ה"משואה" תוך מתן דגש לקיום לוח הזמנים כסדרו ולבטיחות תנועת הרכבות. האגף פעל להשגת יעד הדיוק שקבעה הנהלת החברה תוך מתן דגש לבטיחות ושמירה לאורך זמן עליו. במהלך השנה התבצע תכנון לוח הזמנים וכן עודכנה התוכנית התפעולית הרב שנתית ונגזרותיה בהיבטי רכש נייד נדרש ואפיון פיתוח תשתית המסילה והאיתות, בהתאם לתוכנית הפיתוח הרב שנתית של החברה. מדד הדיוק בשנת 2014 עמד על 95% שבמהלכו הופעלו 448 רכבות נוסעים ביממה והסיעה 48 מיליון נוסעים בקירוב.

### **חטיבת נייד**

החטיבה פעלה למתן זמינות מרבית של ציוד רכבתי לניוד נוסעים ומטענים, בשילוב אספקת שירותי אחזקה לציוד הנייד, פיתוח מתחמי אחזקה, מתן שירותים תפעוליים והובלה מקצועית של תהליך רכש ציוד נייד חדש.. כל אלו נעשו תוך עמידה בתנאי ונוהלי הבטיחות וכן שיפור השירות לנוסע בהיבט זה.

בנוסף, פעלה החטיבה לשיפור תהליכי עבודה, הסמכה לאבטחת איכות, שיפור תהליכי עיתוד ומלאי, ביצוע שיפורים טכנולוגיים והקמת תשתית להדרכות והסמכות מקצועיות.

### **חטיבת תשתיות**

בשנת 2014 הונחה 61 ק"מ מסילה ו- 26 מפלגים במסגרת עבודות הפיתוח. בנוסף, בוצעו עבודות תחזוקה בתחום המסילה וסביבתה במסגרתן שוקמו 18 ק"מ מסילה והוחלפו 46 מפלגים וכן עבודות בתחום האיתות והתקשורת בהתאם לתכנית העבודה השנתית. בשנת 2014 נפתח לתנועה קו אשקלון – שדרות – נתיבות. הופעל מנמל היובל ובוצע שיקום של למעלה מ-2 ק"מ שנפגעו במהלך שימוט בקרית גת. במהלך השנה בוצעו מספר מבצעים גדולים במסגרתם התקנת גדר סופגת אנרגיה וביצוע חיזוקים בקיר בתיר בקו בית שמש-ירושלים, המשך שיקום קו חלץ.

### **חטיבת בטיחות, ביטחון ואיכות הסביבה**

החטיבה פעלה לזיהוי בסיכונים פעילות החברה, סיווגם והכנת תוכנית מתועדת לטיפול בהם. החטיבה המשיכה לטפל בהיבטים הבטיחותיים והביטחוניים ובהערכות למצבי החירום בחברה בתאום עם גורמים רלוונטיים שונים והמשך קידום פרויקטים בתחום. החטיבה הובילה את החברה לעמידה בדרישות הסביבתיות המקובלות והנדרשות בחוק לצד פיקוח אחר יישום דרישות הבטיחות ואיכות הסביבה. בנוסף, החטיבה ביצעה באופן מלא את תוכנית ההדרכות החטיבתית לצד שיפור מנגנון תחקור המייצר הפקת לקחים ופעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים.

### **חטיבת משא"ן ולוגיסטיקה**

אגף משאבי אנוש עסק בגיוס עובדים, ובתמיכה ליווי וטיפול בניהול מחזור חיי העובד בארגון. אגף לוגיסטיקה המשיך לקבוע מדיניות בהקצאת משאבים ע"פ סטנדרטיזציה ולקדם שיטות עבודה לוגיסטיות, מטפל בתחזוקת תחנות הנוסעים ושיפור סביבת העבודה. אגף הדרכה פיתח הכשרות מקצועיות ורענונים לתפקידים תפעוליים שונים בחברה לצד מגוון של תכניות ניהוליות ואקדמיות ועזרי למידה מתקדמים ממוחשבים.

### **חטיבת כלכלה וכספים**

בחודש יוני 2014 נחתם הסכם מסגרת לפיתוח והפעלה המסדיר את דרכי העבודה וההתחשבות של החברה הן בתחום הפיתוח והן בתחום השוטף מול נציגי המדינה. החטיבה פעלה להטמעת ההסכם החדש ונערכה לעבודה ודיווח ע"פ הקבוע בו. כמו כן, החברה ביצעה לראשונה מאז הקמתה, גיוס של אג"ח ציבורי בסך 1 מיליארד ש"ח בבורסה לניירות ערך בת"א. הגיוס נחל הצלחה גדולה והחברה הפכה ל"תאגיד מדווח" כמשמעו בתקנות רשות ניירות ערך. לצורך הגיוס פרסמה החברה תשקיף כנדרש ע"פ התקנות. בשנת 2014 התפרסם מכרז לקטרים חשמליים כחלק מהיערכות החברה למעבר לחשמול. תוצאות המכרז ובחירת הזוכה הסתיימה לפני ימים ספורים.

אגף מחשוב העלה לאוויר את מערכת הכרטוס החדשה כאשר במהלך שנת 2015 נוספו תהליכים חדשים לתוכה והשלמתה צפויה בסוף שנה זו.

### **חטיבת מטענים**

חטיבת המטענים פעלה לשם עמידה ביעדי ההכנסות כפי שנקבעו על ידי הנהלת החברה תוך עמידה בנהלי הבטיחות ומימוש תכנית הבטיחות כמו גם קיום הדרכות לעובדי החטיבה.

### **חטיבת פיתוח**

בשנת 2014 החטיבה קידמה והשלימה, בין היתר, את הפרויקטים הבאים:  
פתיחת הקו בין אשקלון לשדרות, קידום תת"ל 18 לחשמול מערך המסילות של רכבת ישראל, פתיחת הקו מתחנת יבנה מערב דרומה עד חיבורו בבני דרום למסילה קיימת, השלמת כרייה של כ-45% ממנהרות הקו המהיר בין ת"א לירושלים (ובסה"כ מתחילת העבודות השלמת 75% מהכרייה), השלמת הכפלת המסילות בין קריית מוצקין לנהריה.

### **אגף השירות**

#### יחידות פיתוח הטמעה

בשנת 2014 המשכנו בפיתוח תפיסת השירות ותרגומה לעשייה בשטח ע"י הדרכות, ליווים וסדנאות לעובדים נותני השירות. כמו-כן, התבצעה עבודה גם עם עובדים הנותנים שירות עקיף ללקוח ושירות פנים ארגוני.

#### מחקר

יחידת המחקר הפעילה את סקר שביעות רצון הלקוחות ובקורות הלקוח סמוי, וביצעה מחקרים ספציפיים בתחומי שירות לקוחות לשם בדיקת פוטנציאל לקוחות ושירותים שונים.

#### שירות לקוחות

בשנת 2014 הפעילה חברת תקשוב את מוקד שירות הלקוחות של הרכבת. בוצעו פעולות נרחבות לייעול תהליכים פנימיים לשם קיצור זמני התגובה ללקוח, הנגשת ערוצי תקשורת נוספים ללקוחות ושיפור איכות השירות וזמן המענה הניתן ללקוח.

במהלך שנת 2014 טיפלו ב 25,884 פניות/ תלונות (לעומת 25,528 פניות/תלונות בשנת 2013), נכנסו 1,447,970 שיחות בנושא מידע ( לעומת 1,997,000 בשנת 2013) + 409,872 שיחות צ'אט וטיפלו ב 20,556 (לעומת 16,650 בשנת 2013) תיאומים לנוסעים בעלי מוגבלויות.

## אגף השיווק

אגף השיווק במהלך 2014-2015 ממשיך להוביל את האסטרטגיה השיווקית המותגית והתקשורתית של רכבת ישראל.

המטרה האסטרטגית שעומדת במרכז העשייה של השיווקית היא להגדיל את השימוש ברכבת, להגדיל את מספר הנוסעים, את היקף הנסיעות ולהופכה לכלי תחבורה שמשולב בחיי היומיום של הציבור. כל זאת, תחת ההבטחה המותגית המבדלת של הנאה מהדרך. פעילות האגף ממוקדת בשלושה צירים מרכזיים:

1. העלאת התפיסות החיוביות כלפי הרכבת בקרב הציבור בכלל ובקרב הלקוחות בפרט, במטרה לשפר את מעמדה של רכבת ישראל ולחזק את נכסיה הפונקציונאליים והתדמיתיים
2. שיפור חווית הנסיעה והפיכתה לחוויה טובה יותר כך שתהווה חלופה רלוונטית ואמתית לנסיעה ברכב פרטי.
3. יצירת הזדמנויות נסיעה חדשות תוך מינוף ההתנסות החיובית בקרב קהלי יעד פוטנציאליים.
4. אגף השיווק פועל במקביל ליצירת שפה אחידה, נראות אחידה וקוהרנטית על כדי ליצור פלטפורמה מותגית אחידה ועקבית בכל נקודות המגע של המותג עם קהליו ולהטמיע פנימה והחוצה לארגון.

## אגף מחשוב ומערכות מידע

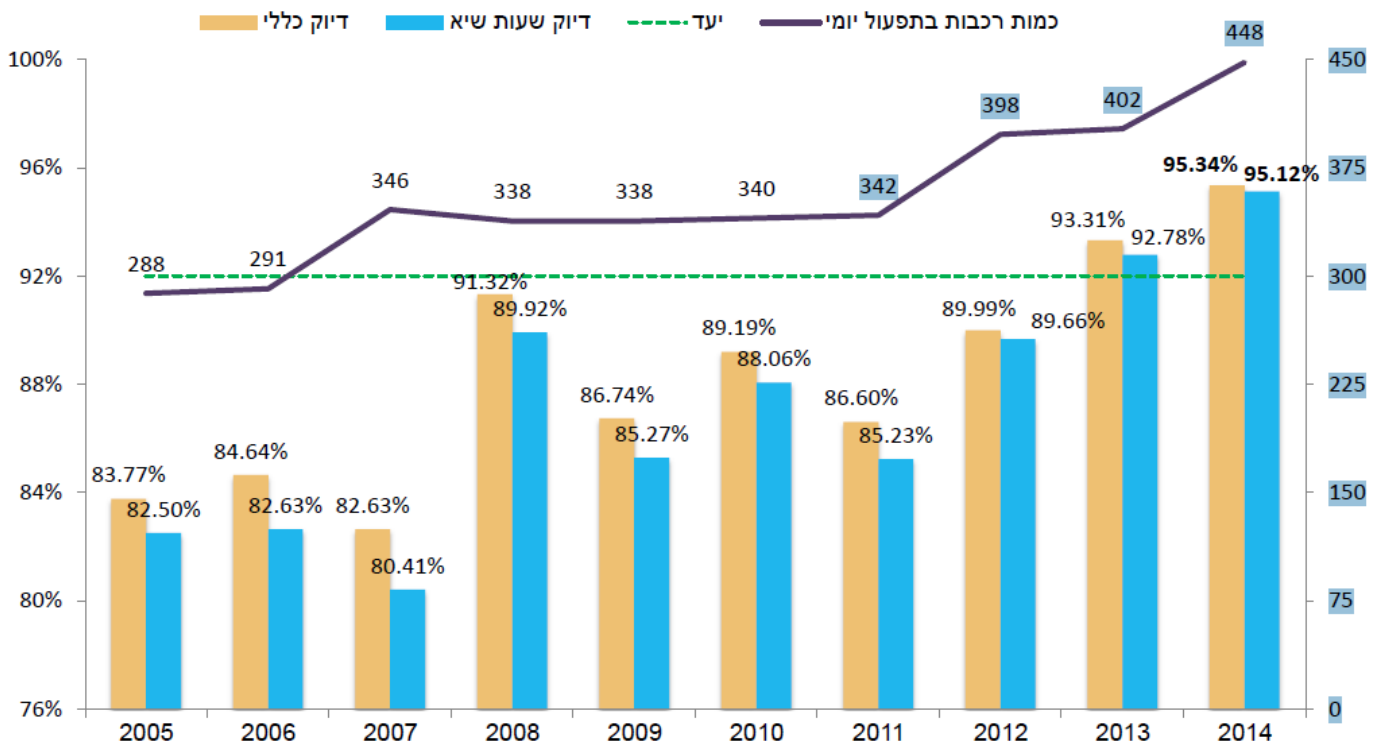
האגף הקים קיוסקים ללימוד עצמי של נהגים, פקחים ומקצועות נוספים, שיפר ממשקים בין מערכת ללימוד עצמי (ברקת) ל-SAP, כולל ממשקי ציונים והודעות למודרכים, יישם חיבור לאינטרנט על כל מנגנוני אבטחת מידע עם ספק שירותים חדש בעקבות המכרז שפורסם ב-2014, יישם מערכת ניהול סידורי עבודה במטענים, פיתח מערך של כלים להעלאת מוטיבציה של עובדי מטענים באמצעות העברת מידע לעובדים בזמן אמת על הישגיהם, פיתח מערכת הזמנת קרונות להובלת מכולות, קידם פרויקטים לבקרת נוכחות עובדי מיקור חוץ בתחומים השונים, קידם פרויקט למחשוב תיקי עובדים, יישם בפורטל, נגיש מכל מקום, מודול חדשני לניהול גיוס עובדים עם ממשקים ל-SAP, HR של SAP, הקים מערכות BI (business intelligence) לתחומי פעילות שונים (חטיבת נייד, תשתיות, מטענים, נוסעים), קידם פרויקט מרהיב ללימודי דרך של נהגים, החל באפיון מערך סימולטורים נהיגה, הכין מתווה ואפיון למכרז בקרת דלק; השלים מערך גיבוי באתר DR, קידם פרויקט של החלפת backbone של תקשורת WAN ברכבת, הקים תשתיות לניהול ניידים (מסרטונים וטאבלטים) אשר מאפשר ליישם מדיניות התחברות לרשתות הרכבת באמצעות מכשירים הני"ל, שיפר באופן מתמיד תשתיות תקשורת וחומרה ברכבת, הצטיין בתמיכה למשתמשים ועסק בעוד תחומים שונים שאמורים להסתיים במהלך שנת 2015/16, דוגמת מודרניזציה של מערכות תפעול.

"רכבת ישראל בע"מ הנה תאגיד מדווח כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968. החברה מדווחת לציבור מידע על פעילותה ומפרסמת אותו באתר האינטרנט של הבורסה לניירות ערך, בכתובת <http://maya.tase.co.il>. מצורף להלן דו"ח רווח והפסד של החברה לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2014, כפי שפורסם לציבור."

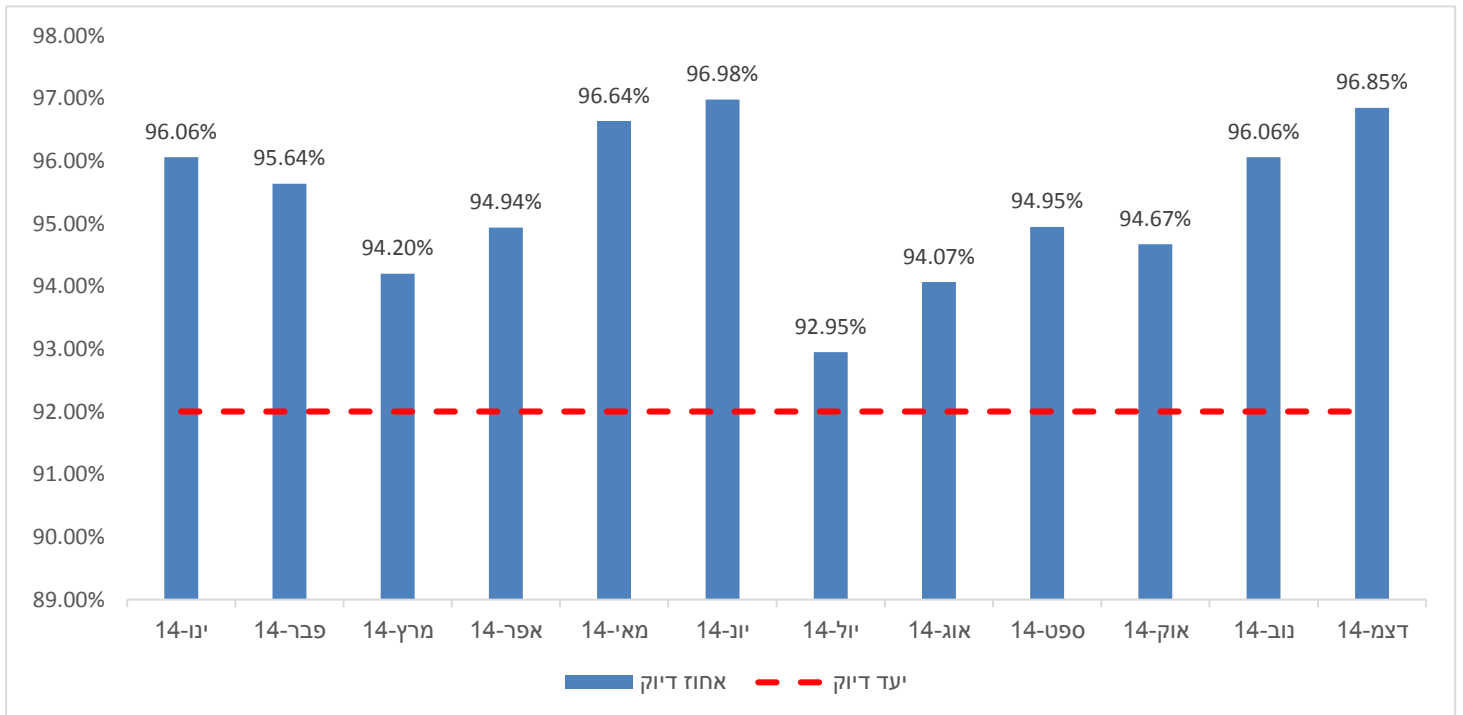
לשנת 2014 שהסתיימה ביום 31 בדצמבר			באור	
2012	2013	2014		
אלפי ש"ח				
1,431,279	1,647,766	3,081,469	(א) 25	הכנסות ממכירות ושירותים
1,491,443	1,709,187	1,910,343	(ב) 25	עלות ההכנסות ממכירות ושירותים
(60,164)	(61,421)	1,171,126		<b>רווח (הפסד) גולמי</b>
11,348	20,359	23,016	(ג) 25	הוצאות מכירה ושיווק
80,913	95,501	111,359	(ד) 25	הוצאות הנהלה וכלליות
(1,873)	(1,921)	(480,345)	(ה) 25	הכנסות אחרות, נטו
(150,552)	(175,360)	1,517,096		<b>רווח (הפסד) תפעולי</b>
10,805	18,865	11,504	(ו) 25	הכנסות מימון
(16,013)	(5,092)	(7,483)	(ז) 25	הוצאות מימון
(469)	3,720	11,077	16	הכנסות (הוצאות) משינוי בשווי הוגן של נגזרים פיננסיים, נטו
(156,229)	(157,867)	1,532,194		<b>רווח (הפסד) לפני מסים על ההכנסה</b>
-	19,000	-	(ג) 19	הוצאות מסים על ההכנסה
(156,229)	(176,867)	1,532,194		<b>רווח (הפסד) נקי</b>
				<b>רווח (הפסד) כולל אחר:</b>
132	2,760	(3,122)	(א) 18	פריטי רווח (הפסד) כולל אחר שלא יועברו לרווח והפסד: (הפסד) רווח אקטוארי בגין תוכניות להטבה מוגדרת
(156,097)	(174,107)	1,529,072		<b>סה"כ רווח (הפסד) כולל</b>

## פעילות הסעת נוסעים

### מדד הדיקו לשנים 2005 - 2014

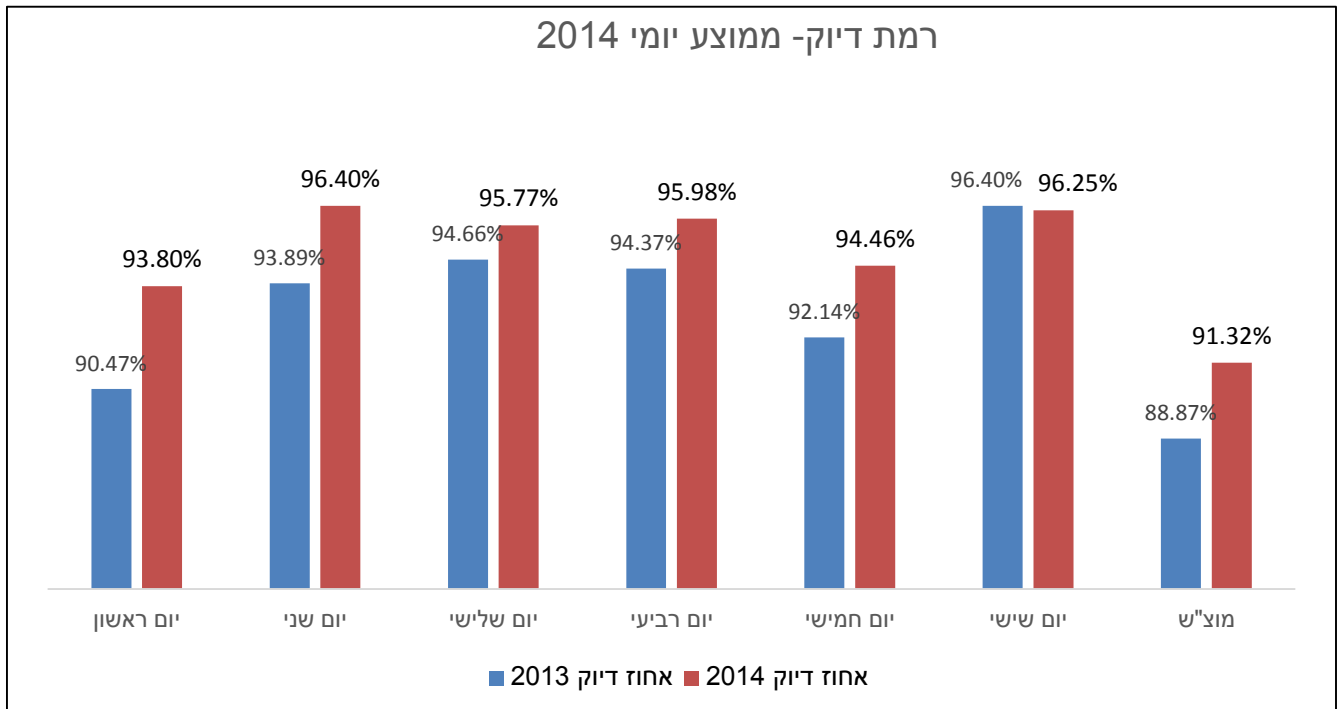


### דיוק רכבות נוסעים לפי חודשים - 2014

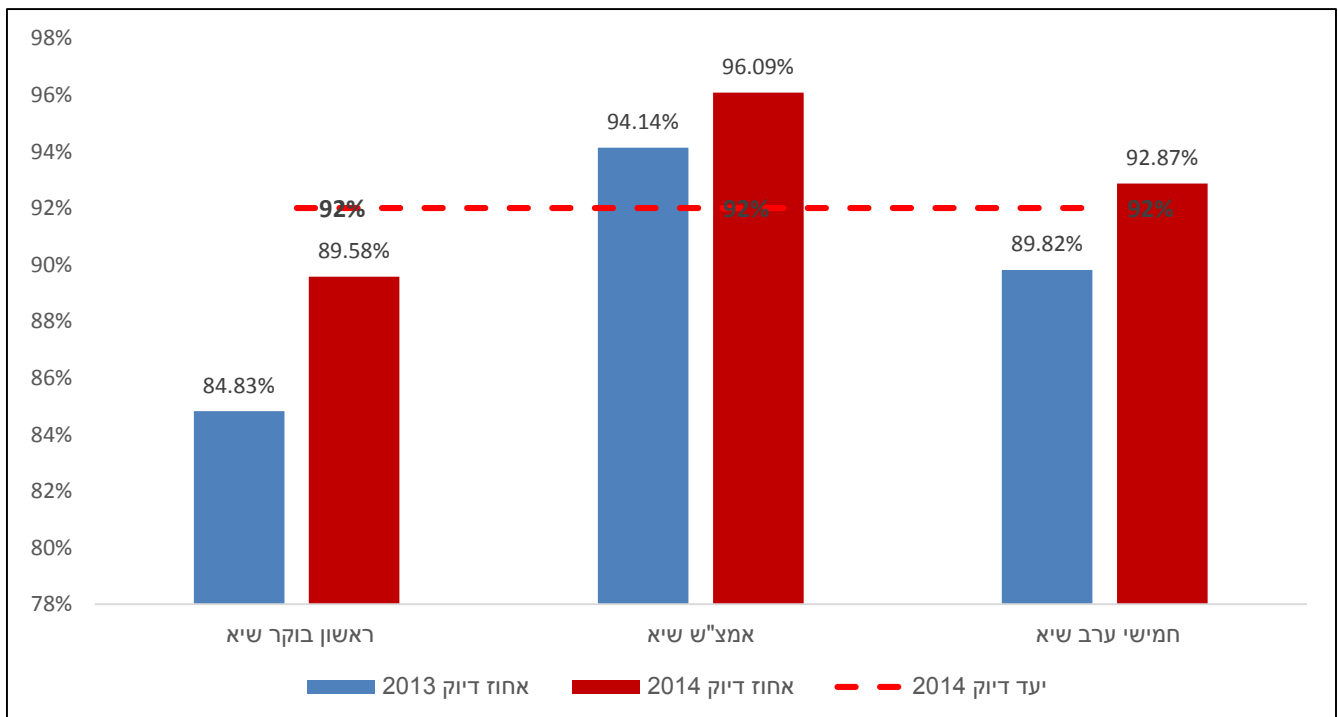




### אחוז דיוק רכבות נוסעים לפי יום בשבוע – 2014



### דיוק רכבות נוסעים בשעות שיא – 2014 מול 2013



### פעילות הסעת נוסעים לשנת 2014

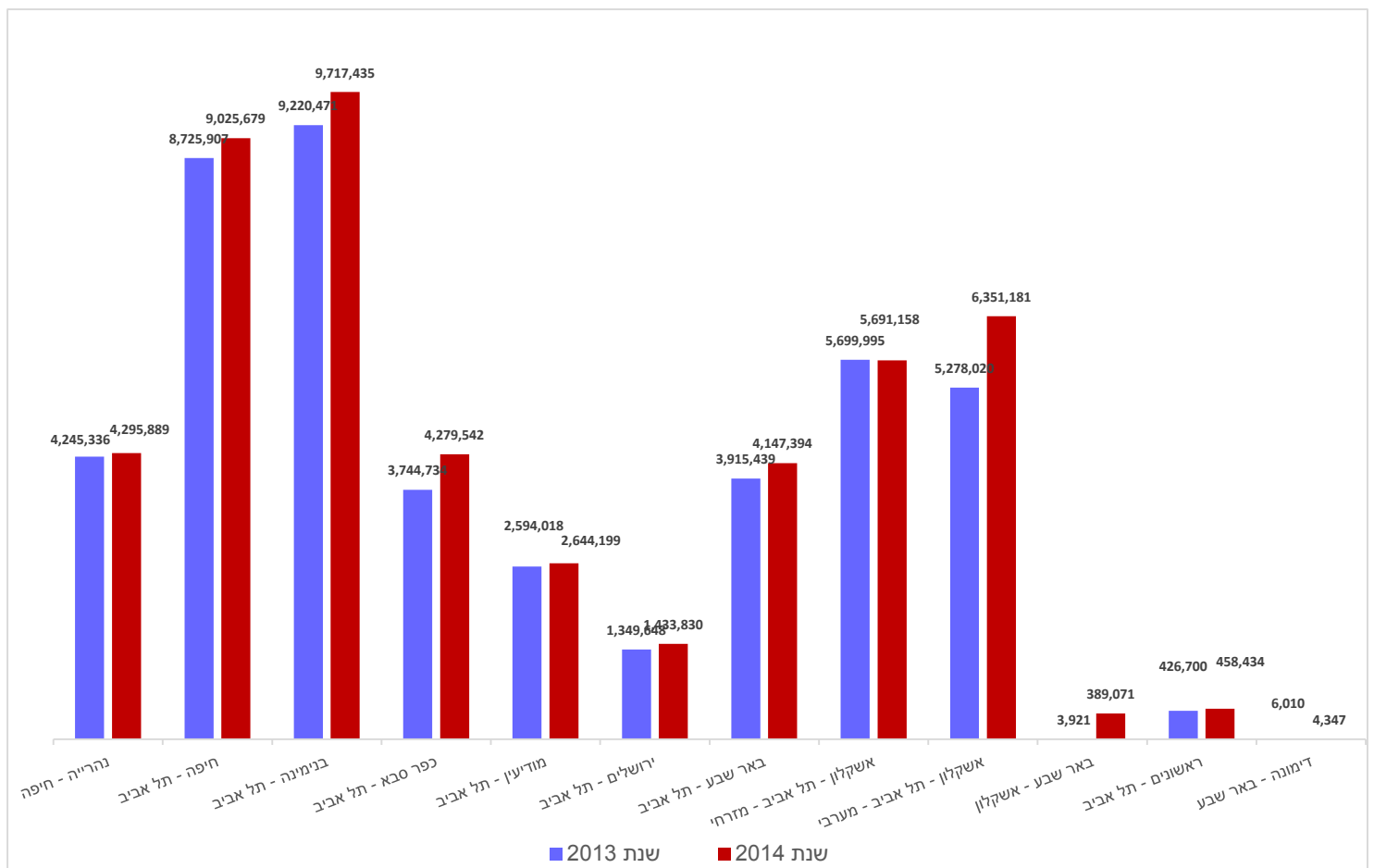
שינוי % 2014-2013	%	2012	2013	2014	באלפים
7.14%	11.80%	40,324,869	45,210,198	48,438,159	נסיעות
					פרמטרים תפעוליים
17.43%	-1.50%	2,375,427,728	2,117,178,422	2,486,257,014	נוסע ק"מ
1.47%	-1.50%	270.1	266.1	270	ימי תפעול בלבד (ללא סגירות)
5.59%	12.80%	149,296	169,899	179,401	נסיעות ליום תפעול
9.61%	0.20%	58.9	46.8	51.3	מרחק נסיעה ממוצע
9.59%	4.10%	106,587	110,956	190,322	רכבות נוסעים רגילות

1. בשנת 2014 נרשמו כ- 48.5 מיליון נסיעות, גידול של 7.1% ביחס לשנת 2013
2. כמות הנסיעות היומית ( ממוצעת ) בשנת 2014: 179,401, גידול של 5.6% ביחס לשנת 2013.
3. בשנת 2014 הופעלו 190,322 רכבות נוסעים, גידול של 9.59% ביחס לשנת 2013.
4. בשנת 2014 הופעלו 448 רכבות נוסעים ליום תפעול לעומת 402 רכבות נוסעים בשנת 2013.

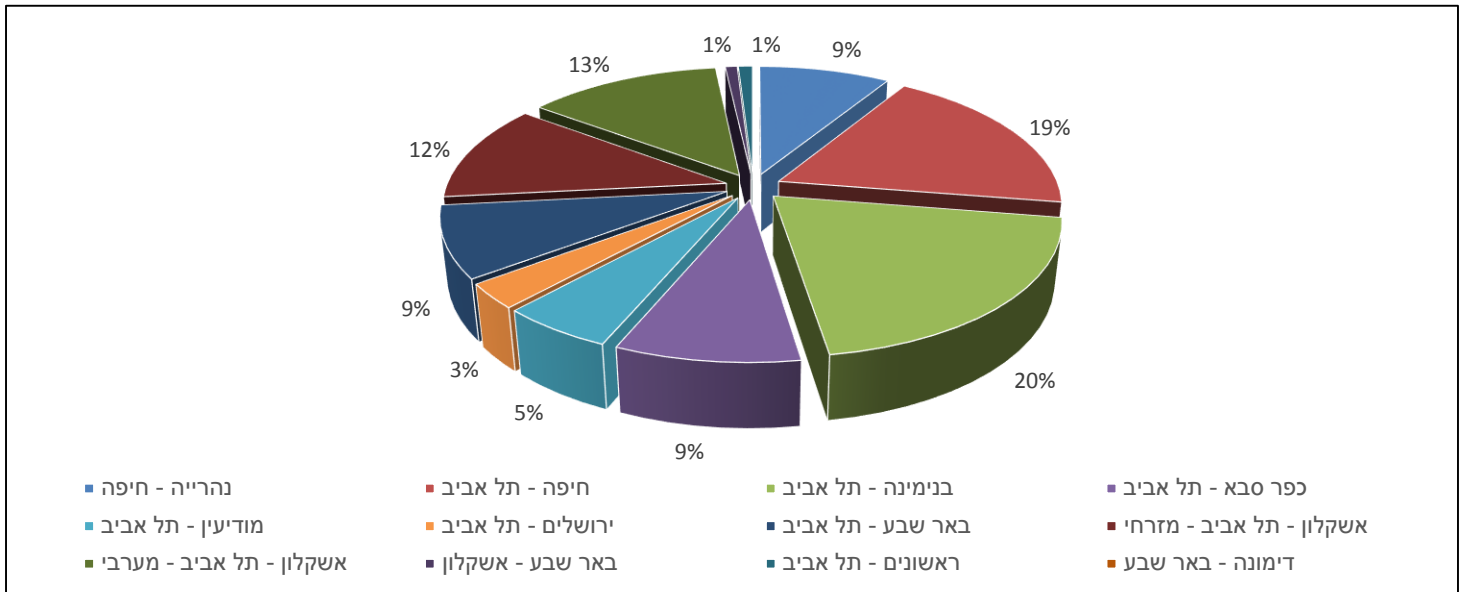
**הסעת נוסעים לפי קווים מצטברת לשנים 2013-2014**

שם קו	שנת 2012	שנת 2013	% שינוי - 2012	שנת 2014	% שינוי - 2013
נהרייה - חיפה	3,990,684	4,245,336	6%	4,295,889	1.19%
חיפה - תל אביב	8,290,078	8,725,907	5%	9,025,679	3.44%
בנימינה - תל אביב	8,652,219	9,220,471	7%	9,717,435	5.39%
כפר סבא - תל אביב	2,913,651	3,744,734	29%	4,279,542	14.28%
מודיעין - תל אביב	2,489,436	2,594,018	4%	2,644,199	1.93%
ירושלים - תל אביב	966,165	1,349,648	40%	1,433,830	6.24%
באר שבע - תל אביב	2,996,788	3,915,439	31%	4,147,394	5.92%
אשקלון - תל אביב - מזרחי	5,389,366	5,699,995	6%	5,691,158	-0.16%
אשקלון - תל אביב - מערבי	4,177,365	5,278,020	26%	6,351,181	20.33%
באר שבע - אשקלון	-	3,921	-	389,071	9823.51%
ראשונים - תל אביב	451,456	426,700	-5%	458,434	7.44%
דימונה - באר שבע	7,661	6,010	-22%	4,347	-27.67%
	40,324,869	45,210,198	12%	48,438,159	7.14%

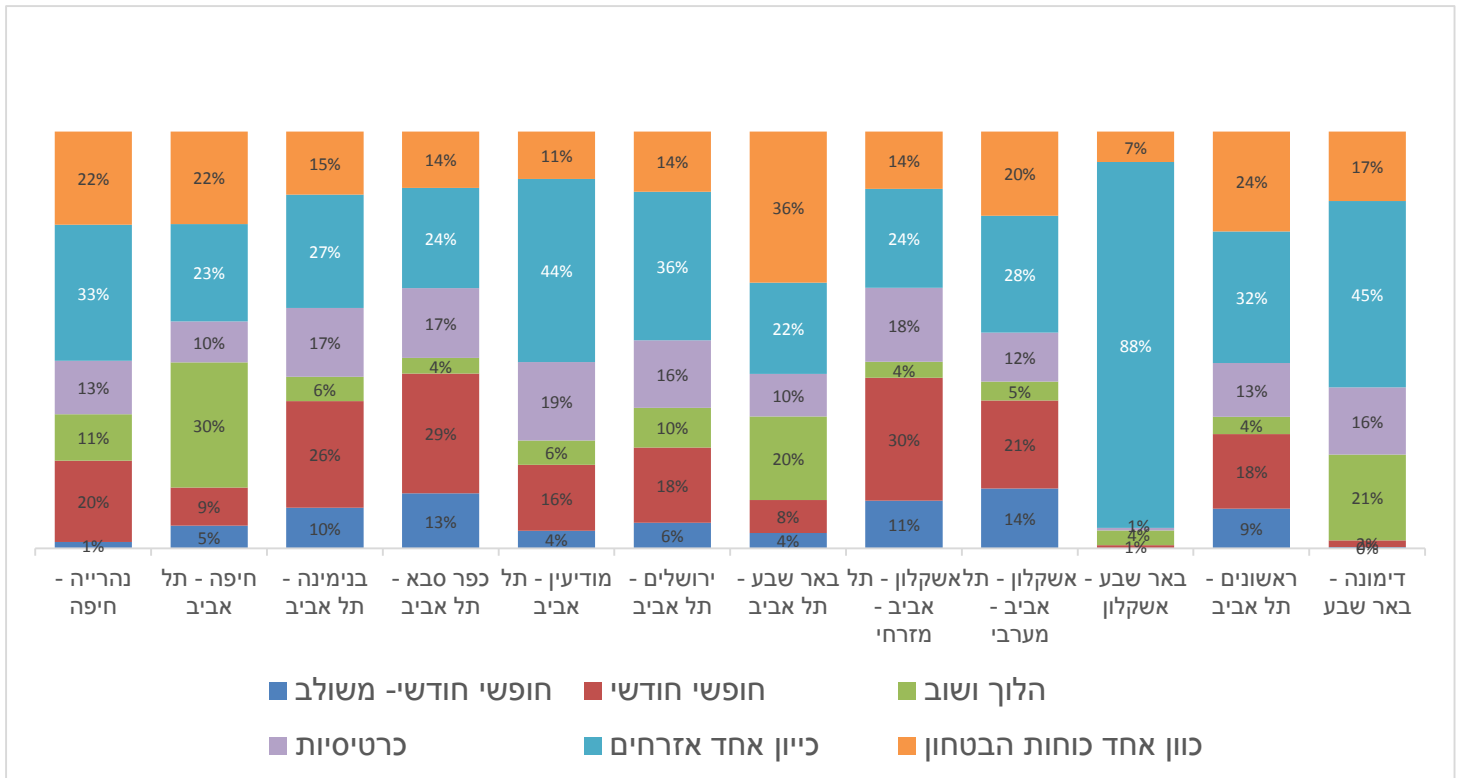
**הסעת נוסעים לפי קווים שנים 2013-2014**



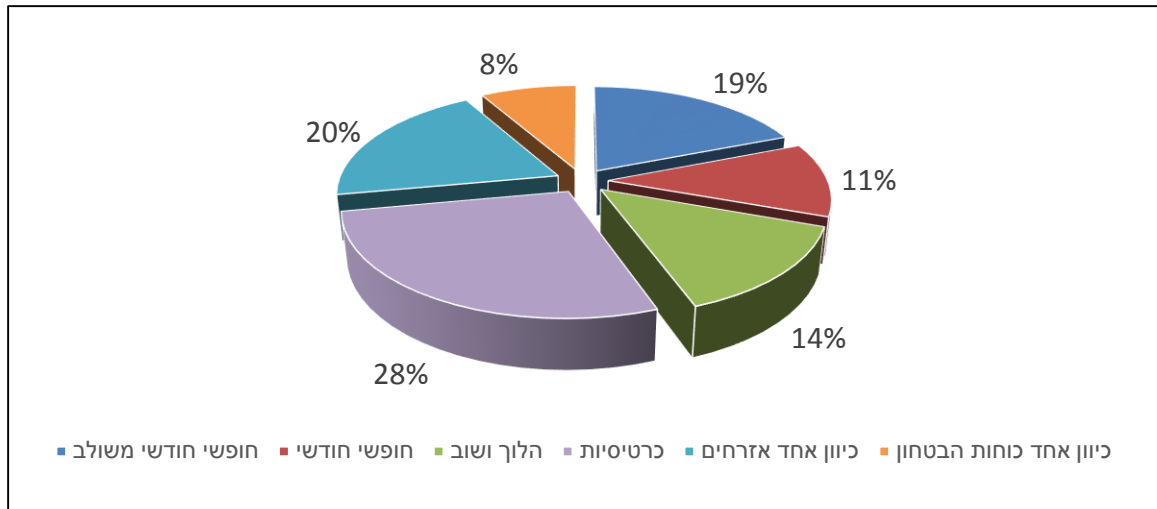
## התפלגות הנסיעה לפי קווים 2014



## התפלגות כרטיסים - אזרחים לפי קווים - שנת 2014



**התפלגות כרטיסים – אזרחים – שנת 2014**



## סקירת עיקרי פעילות הרכבת לשנת 2015

- המשך שיפור איכות הניהול והתרבות הארגונית.
- שיפור השירות לנוסע והגדלת מספרי נוסעים ועמידה ביעדי השירות.
- המשך הגידול בנפח ההובלה, הכנסות ורווחיות מפעילות המטענים.
  - ✓ שיפור יעילות השינוע ומיצוי משאבים
  - ✓ איתור לקוחות חדשים
- שמירה על סטנדרט הבטיחות בהתאם לתקנים הבינ"ל ויעדי האיכות הארגוניים.
  - ✓ הטמעת תרבות בטיחות
  - ✓ ביצוע פעולות מנע והקטנת חשיפה לסיכונים
- השגת יעדי הזמינות והאיכות של הצי הנייד.
  - ✓ שיפור ופיתוח צי נייד ושיפור איכות התחזוקה
- השגת יעדי הזמינות, האיכות והניצולת המסילה והתשתיות הנלוות.
  - ✓ איכות התחזוקה ושיפור בתשתיות
- מימוש תכנית הפיתוח תוך עמידה בל"ז הפיתוח.
  - ✓ עמידה בתוכנית החשמול
  - ✓ קידום פרויקטים איתות ותקשורת
- שיפור הרווחיות, התייעלות כלכלית ומוכוונות עסקית.
  - ✓ פיתוח מנועי צמיחה
  - ✓ התייעלות כלכלית

### יעדים נוספים:

1. חתירה למובילות בתחומי הפעילות העיקריים: הסעת נוסעים והובלת מטענים באיכות שירות גבוהה והקפדה על לוחות זמנים.
2. הקפדה על רמת שירות גבוהה ושיפורה: שיפור חווית הלקוח.
3. איכות תפעולית: התייעלות תפעולית וחתירה לדיוק בביצוע.
4. השקעות בחברה וביצוע פרויקטים: השלמת פרויקטים מתוכננים ופיתוח רשת מסילות הברזל בהתאם ליעדי הממשלה.
5. מוניטין: המשך פעילות לשיפור מוניטין החברה לשם שימור הלקוחות והגדלת היקף הפעילות.
6. משאבי אנוש: טיפול המשאב האנושי תוך העלאת רמתם המקצועית של עובדי החברה
7. איכות הסביבה: לצמצם ככל האפשר במסגרת פעילותה, פגיעה אפשרית בסביבה.

## מידע אודות יישום חוק חופש המידע ברכבת

### הממונה על העמדת המידע לציבור ועל יישום החוק ברכבת ישראל:

עומר סלע – מנהל שירות לקוחות וממונה חוק חופש המידע  
אגף השירות  
כתובת: תחנת תל אביב מרכז ע"ש סבידור, ת.ד. 18085 ת"א 61180  
פקס: 077-2324010

### דוח יישום בקשות בשנת 2013

במהלך שנת 2014 נתקבלו 59 בקשות במסגרת יישום החוק.

- בקשות שנענו במלואן: 59 בקשות

**\*\* בדוח זה לא מצוינות בקשות שהגיעו ואין מעניינן מידע עפ"י חוק חופש המידע והועברו לטיפול ביחידת פניות הציבור של רכבת ישראל**

**\*\*\* ברכבת ישראל קיים מאגר מידע הכולל מידע אישי אודות עובדי הרכבת, הרשום על פי חוק הגנת הפרטיות. כמו כן לרכבת ישראל אין קרנות ומלגות במימונה וכן לא העניקה תמיכה למוסדות ציבור.**

## מידע אודות יישום חוק חופש המידע ברכבת

### פירוט עיקרי נוהל הגשת בקשה לקבלת מידע

חוק חופש המידע התשנ"ח – קובע כי לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע המצוי ברשות ציבורית (כתוב, מוקלט, מוסרט, מצולם או ממוחשב) בכל הקשור לפעילותה, לנושאים שבאחריותה ובהתאם להוראות ותקנות החוק.

- הבקשה לקבלת מידע תוגש בכתב, לממונה על יישום החוק ברכבת ישראל (להלן "הממונה").
- אין המבקש חייב לציין את הסיבה להגשת הבקשה.
- עם קבלת הבקשה, יחל הטיפול בבקשת הפונה.
- עם שליחת הבקשה יש לצרף המחאה בגין תשלום אגרת בקשה.
- לא יימסר כל חומר מטעם הממונה טרם קבלת תשלום האגרה.
- כמו כן קבלת תשלום האגרה אינו מבטיח את מסירת המידע כולו או חלקו.
- ניתן לברר לפני התשלום האם הפניה מחויבת באגרה במסגרת פניה טלפונית לשירות לקוחות של הרכבת או באמצעות אתר האינטרנט של רכבת ישראל.

בעת הגשת הבקשה בצירוף אגרת בקשה, הפונה מצהיר באמצעות טופס הגשת הבקשה כי מתחייב לשאת באגרת טיפול ואגרת הפקה באם יתבקש וכל אלו על פי התעריפים הקבועים בחוק ומעודכנים באתר האינטרנט של החברה: <http://www.rail.co.il>



## מידע אודות יישום חוק חופש המידע ברכבת

### מנהלת אגף השירות – רכבת ישראל

גב' טל ארד

כתובת: תחנת תל אביב מרכז ע"ש סבידור, ת.ד. 18085 ת"א 61180

פקס: 077-232410

### מנהל שירות לקוחות וממונה חוק חופש המידע – רכבת ישראל

מר עומר סלע

כתובת: תחנת תל אביב מרכז ע"ש סבידור, ת.ד. 18085 ת"א 61180

פקס: 077-2324010

## בעלי תפקידים ברכבת ישראל

מנהל כללי – בעז צפריר

מבקר החברה - רחלי בן משה

יועץ משפטי – ירון זפט

מזכירת החברה – הלית מגידו בפועל (אלישבע לפידות סיימה את תפקידה ביום 1.4.2014)

דובר החברה – ישראל טל סרנגה (לירן גורדון סיימה את תפקידה ביום 1.4.2014)

סמנכ"ל לפיתוח – ראובן קוגן (ירון רביד סיים תפקידו ביום 1.9.2013)

סמנכ"ל משאבי אנוש ולוגיסטיקה – ירון הדרי

סמנכ"ל כלכלה וכספים – קרן אצלמן

סמנכ"ל בטיחות, ביטחון ואיכות וסביבה – אודי קפלנסקי

סמנכ"ל מטענים – אורי שריר בפועל (ניצן שריג סיים תפקידו ביום 15.2.2014)

סמנכ"ל נוסעים – שלי (שלום) אוחובסקי

סמנכ"ל נייד – בני לביא

סמנכ"ל תשתיות – שלומי איתן

סמנכ"ל פיתוח עסקי – ניר רז

מנהל אגף הפעלה – אבי אלמליח

מנהל אגף מחשוב ומערכות מידע – יהושע פורמן

מנהלת אגף שיווק – אתי פינקלשטיין

מנהלת אגף השירות – טל ארד