



SOFTRANS

Punct de lucru: B-dul Dinicu Golescu, Nr. 40, Cod: 77113, Sector 1, București, Romania
 Telefon/fax: +40 213 196 742;
 Adresa: str. Calea Severinului, Nr. 40, Cod: 200609, Craiova, Dolj, Romania
 CUI: RO 14925007; RC: J16/897/2002; CS 2001000 RON
 Telefon: +40 351 409 153; +40 213 196 742;
 Fax: +40 351 178 948; +40 351 178 949;
 E-mail: office@softrans.ro

www.softrans.ro

AUTORITATEA FERROVIARĂ ROMÂNĂ



PRIN ORGANISMUL DE CERTIFICARE A
 SISTEMELOR CALITĂȚII
 OCSM - AFER

CERTIFICAT

SERIA SMC, NR. 261
 SR EN ISO 9001 : 2015

APROBAT
DIRECTOR GENERAL
Nicolae MIHAI



RAPORT
CU PRIVIRE LA CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE
DE SOFTRANS SRL IN ANUL 2019
(conform prevederilor art. 28 din Regulamentul nr. 1371/2007)

Cuprins:

1.Consideratii generale.....	2
2.Informatiile si legitimiile de calatorie.....	2
Informarea calatorilor in timpul calatoriei.....	2
Informarea calatorilor in statii.....	2
Informarea calatorilor inainte de efectuarea calatoriei.....	2
Restituiri ale biletelor.....	2
Informarea persoanelor cu handicap si a persoanelor cu mobilitate redusa.....	2
3.Punctualitatea serviciilor si principiile generale pentru a face fata disfunctionalitatilor serviciilor, anulari de trenuri	3
4.Stadiul de curatenie al materialului rulant si a echipamentelor	4
5. Evaluarea satisfactiei clientilor.....	5
Clasificarea reclamatilor pe aspecte semnalate de catre petenti.....	5
Timpul de raspuns.....	5
6. Tratarea plangerilor, rambursarile si despagubirile in caz de nerespectare a normelor de calitate a serviciului.....	6
7. Asistenta acordata persoanelor cu handicap si persoanelor cu mobilitate redusa.....	6

1. CONSIDERATII GENERALE

Ca furnizor de servicii de transport calatori, SOFRANS SRL se concentreaza pe satisfacerea asteptarilor clientilor, beneficiari ai acestor servicii.

Politica pe care managementul companiei o promoveaza este aceea de a furniza servicii de transport feroviar de pasageri de buna calitate, standardele de calitate incluzand in primul rand satisfactia clientilor, siguranta si fiabilitatea transportului si un confort sporit in timpul calatoriei. Softrans SRL aplica prevederile Regulamentului Parlamentului European si al Consiliului (CE) nr. 1371/2007 privind drepturile si obligatiile calatorilor din transportul feroviar de calatori pe caile ferate din Romania.

2. INFORMATIILE SI LEGITIMATIILE DE CALATORIE

Informarea calatorilor in timpul calatoriei

In tren, calatorii primesc informatii de la personalul de tren. In cazul unor perturbari aparute in traficul feroviar, publicul calator este informat pe baza avizurilor primite de la personalul ce apartine administratorului infrastucturii feroviare.

Informarea calatorilor in statii

In toate statiile din parcurs, sunt afisate informatii cu privire la mersul trenurilor (orarul, intarzierile sau anularile de trenuri), tabelele de informare fiind realizate de catre gestionarul infrastucturii feroviare, care este si administratorul statiilor.

Informatii suplimentare privind tarifele si rezervarile, sunt date de personalul de tren postat pe peron, in zona usilor de urcare in tren.

Prin instalatiile de sonorizare din statii sunt transmise informatii despre mersul trenurilor - ora de sosire/plecare, peronul de sosire/plecare, intarziere, compunere, etc.

Informarea calatorilor inainte de efectuarea calatoriei si procurarea biletelor

Calatorii se pot informa online, prin intermediul site-ului nostru www.softrans.ro asupra drepturilor lor, Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 si a conditiilor generale de transport.

Calatorii au la dispozitie, in permanenta – online informatii generale cu privire la prețurile legitimațiilor de călătorie, modul de procurare, precum si modul de achitare al acestora.

Modificările care se produc în circulația trenurilor, cum ar fi anularile de trenuri in situații deosebite, sunt publicate pe site-ul nostru www.softrans.ro, pe facebook si pe panoul de informare SOFRANS amplasat in Gara de Nord.

Restituiri ale biletelor

Restituirea biletelor achitate, se trateaza si se efectueaza de către Softrans SRL, prin Serviciul Comercial Vanzari Marketing si Relatii Clienti. Numarul de restituiri pentru biletele anulate in anul 2019 a fost de 717 bilete.

Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă

Persoanele cu dizabilități au la dispoziție pe site-ul www.softrans.ro informații privind serviciile oferite de societatea noastră, condițiile de rezervare a locurilor, condițiile de calatorie, etc.

Informații suplimentare privind călătoria persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă se pot obține de la Serviciul Comercial Vanzari Marketing si Relatii Clienti, telefonic la numarul 0742.018.798 sau de la personalul de tren la urcare in tren.

In anul 2019 au fost expediatii 2519 calatori beneficiari ai legii 448/2006.

3.PUNCTUALITATEA SERVICIILOR SI PRINCIPIILE GENERALE PENTRU A FACE FATA DISFUNCTIONALITATII SERVICIILOR, ANULARI

Dacă întârzierea este previzibilă încă din stația de plecare sau în parcurs, călătorii sunt avizați prin instalațiile de sonorizare, acolo unde acest lucru este posibil, precum și la urcare în tren, de către personalul de tren.

Dacă din cauza unor lucrări, întârzierea este previzibilă încă de la cumpărarea legitimației de călătorie, călătorii sunt avizați înainte de achiziționarea biletelor. De asemenea, avizarea privind întârzierea se face prin publicare pe site-ul www.softrans.ro, prin comunicate pe facebook sau alte mijloace.

Informații cu privire la trenurile întârziate sunt anunțate în stații. De asemenea, atunci când se achiziționează un bilet, personalul de tren informează călătorii cât mai curând posibil, în timpul călătoriei, cu privire la cauzele eventualei întârzieri.

În caz de forță majoră se iau măsuri pentru a oferi călătorilor informațiile necesare privind continuarea călătoriei, astfel încât aceștia să ajungă la destinația finală înscrisă pe contractul de transport cu o întârziere cât mai mică.

În cazul în care se ajunge la destinația finală din contractul de transport cu o întârziere mai mare de 60 de minute, călătorul poate solicita:

- restituirea prețului de transport corespunzător călătoriei care n-a fost efectuată sau a părții din călătoria care n-a fost efectuată și/sau a părții care a fost efectuată, dar care nu mai prezintă nici un interes, precum și întoarcerea gratuită la locul de plecare;
- continuarea sau redirectionarea, în condiții comparabile de transport către destinația finală, cât mai repede posibil.

Evoluția principalilor indicatori

În anul 2019, Softrans a operat trenuri pe rutele Craiova – Bucuresti Nord - Brasov si retur, Craiova – Bucuresti Nord – Constanta si retur.

Pe tot parcursul anului 2019, au circulat 1609 trenuri, având media zilnică de aprox. 4,4 trenuri, fiind în scădere cu 22% față de anul anterior 2018.

Acest fapt a fost determinat de efectul cumulativ al suspendării trenurilor de pe ruta Craiova – Motru, începând din luna aprilie 2018 și al lucrărilor la linia de cale ferată din zona Videle.

Ulterior, în același an a fost introdusă în circulație a 3-a Ramă electrică RES 003, astfel încât au crescut toți ceilalți indicatori (calatori expediați, cal-km, tren-km) realizați în anul 2019 față de anul 2018.

Indicator	2018	2019	% 2019/2018
Nr.trenuri	IR: 1709 R: 360	IR:1609	78 %
Calatori-km	IR: 45.064.170 R: 531.850	IR: 50.349.730	110 %
Tren-km	IR: 512.289 R: 32.616	IR: 610.876	112 %

4.STADIUL DE CURATENIE AL MATERIALULUI RULANT SI AL ECHIPAMENTELOR

Salubritatea ramelor electrice se executa cu personal propriu, care insoteste permanent trenurile operate de Softrans.

Conducerea societatii a stabilit programul si operatiile de salubritate (efectuate in parcurs si la remizare) considerand ca acest mod de salubritate este mai aproape de necesitatile si pretentiile calatorului.

Operatiile privind salubritatea ramelor electrice si periodicitatea acestora este prezentata in tabelul de mai jos:

OPERATII SALUBRIZARE

Nr. crt.	Denumirea operatiei	Periodicitate	Obs
1	Maturare podea saloane calatori	zilnic	la sosire Brasov, Constanta, remizare Craiova
2	Spalare podea saloane calatori	zilnic, la remizare	la Softronic/statia Craiova
3	Spalare podea cabine WC	zilnic, la remizare	"
4	Alimentare cu consumabile cabine WC (sapun, hartie igienica, prosoape de maini, odorizante, etc.)	la nevoie	
5	Spalare mobilier cabina WC	zilnic, la remizare	"
6	Spalare pereti cabina WC	"	"
7	Spalare portbagaje	Saptamanal	"
8	Spalare geamuri interior (ferestre, geamuri despartitoare, geamuri usi)	lunar	"
9	Spalare pereti interior vagoane	lunar	la Softronic
10	Inlocuire saci gunoi	zilnic, la remizare	
11	Maturare podea posturi conducere	zilnic	la Softronic/statia Craiova
12	Spalare podea posturi conducere	la nevoie	
13	Stergere praf/spalare pupitru post conducere	"	
14	Spalare frigider post conducere	zilnic	
15	Spalare parbriz post conducere (exterior)	Saptamanal/la nevoie	la Softronic
16	Spalare exterioara tren	din 3 in 3 luni	la Softronic

Disponibilitatea grupurilor sanitare

Ramele electrice utilizate de Softrans SRL pentru transportul de calatori sunt echipate din constructie cu doua cabine WC ecologice, de tip vacuumatic. Una din cabine este amenajata pentru accesul facil al persoanelor cu dizabilitati locomotorii (permite accesul caruciorului cu rotile).

În traficul de călători se urmărește permanent asigurarea unui nivel ridicat de siguranță și confort, obiectiv atins prin utilizarea unui materialului rulant de construcție nouă. Ramele electrice au o vechime de până la 6 ani și sunt prevăzute cu instalații de climatizare a aerului, toalete vacuumatice, uși de acces cu acționare asistată de calculator, camere interioare și exterioare de supraveghere, instalații pentru transmiterea de informații în parcurs către utilizatorii serviciilor de transport, etc.

5.EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENTILOR

Permanent sunt analizate propunerile primite de la clienți privind imbunatatirea calitatii serviciului de transport oferit de societate.

Satisfacția sau eventualele nemulțumiri ale clienților sunt analizate de către fiecare departament de specialitate în parte. Prin solicitările, reclamațiile sau propunerile primite din partea publicului calator (online, telefonic, prin personalul de tren) se menține o legătură permanentă cu clienții pentru alegerea celor mai bune soluții în vederea satisfacerii într-o măsură cât mai mare a solicitărilor.

Clasificarea reclamațiilor pe aspecte semnalate de către petenți

In anul 2019 au fost primite peste 1600 de petitii, astfel:

- **78% solicitari de informatii** si facturi pentru biletele emise in trenuri;
- **15% solicitari pentru returnari de bani** ca urmare a anularilor de catre calatori a rezervarilor cu plata online;
- **5% reclamatii** in majoritatea cazurilor pe motive de intarzieri sau anulari de trenuri, primite pe adresele oficiale ale companiei, insa nici una inregistrata la O.P.C.
- **1% sugestii** provenite de la calatori, care au fost luate in considerare pentru imbunatatirea conditiilor de transport (ex: implementare plata cu cardul bancar in tren, sugestie implementata in cursul anului 2019).
- **1% laude** in ce priveste calitatea serviciilor oferite de catre operatorii de la relatiile cu clientii, atitudinea si comportamentul personalului din trenuri cat si a conditiilor de calatorie in trenurile Softrans.

Timpul de raspuns

Pentru solicitari de informatii, intervalul de timp de raspuns a fost intre 1 si 3 zile lucratoare.

Solicitarile referitoare la anularia si returnarea sumelor de bani platite online, au fost solutionate intre 1 – 10 zile lucratoare.

Reclamatiiile se solutioneaza in interval de 1 zi - pana la 20 de zile lucratoare, in functie de gradul de disponibilitate al informatiilor necesare in vederea solutionarii acestora.

Raspunsurile la sugestii si laudele sunt transmise in interval de 1-2 zile lucratoare.

6. TRATAREA PLANGERILOR, RAMBURSARILE SI DESPAGUBIRILE IN CAZ DE NERESPECTARE A NORMELOR DE CALITATE A SERVICIULUI

Regulamentul (CE) 1371/2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar este publicat integral pe site-ul www.softrans.ro.

În anul 2019 au fost anulate în total 717 bilete în valoare de 26.583,00 lei, repartizate în funcție de următoarele categorii de motive de întârziere:

- Trenuri întârziate/ blocate în trafic – 112 cereri în valoare de 5.398,00 lei;
- Trenuri defectate în trafic – 4 cereri în valoare de 143,00 lei;
- Solicitări de returnări anticipate din motivele personale ale călătorilor – 384 cereri în valoare de 13.252,00 lei
- Trenuri anulate anticipat (înainte de data călătoriei) – 217 despăgubiri din inițiativa SOFTRANS, în valoare de 7.790,00 lei;

7. ASISTENȚA ACORDATĂ PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ

Odată cu intrarea în vigoare a Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) NR. 1371/2007, societatea noastră a adoptat un prim set de măsuri pentru a putea asigura servicii specifice persoanelor cu mobilitate redusă, denumite pe scurt PRM, după cum urmează:

- au fost luate măsuri care vor putea asigura servicii specifice PRM cu asistență la bord;
- au fost stabilite măsuri organizatorice interne pentru asigurarea gratuită a serviciilor specifice solicitate de persoanele cu mobilitate redusă
 - îmbarcarea și debarcarea persoanelor în scaun cu rotile pliabil sau nu, cu sau fără călător prin utilizarea rampelor speciale de acces cu care sunt dotate ramele electrice

În cursul anului 2019, au fost tratate de către personalul de tren toate solicitările venite din partea persoanelor cu mobilitate redusă, privind îmbarcarea/ debarcarea din tren, în toate stațiile în care trenurile au operat comercial.

Serviciul Comercial Vânzări Marketing Relații Clienți

Ana-Maria Florea



Serviciul Exploatare Siguranță Calitate

Stancuț FIRU

