



SOFTTRANS

Punct de lucru: B-dul Dinicu Golescu, Nr. 38, 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@softtrans.ro

www.softtrans.ro

Nr. 206b/03.01.2023

AUTORITATEA FERROVIARĂ ROMÂNĂ



PRIN ORGANISMUL DE CERTIFICARE A
SISTEMELOR CALITĂȚII
OCSM - AFER

SR EN ISO 9001 : 2015

Serie SMC NR 604

SR EN ISO 14001 : 2015

Serie SVM NR 131

SR ISO 45001:2018

Serie DSM NR 104

APROBAT
DIRECTOR GENERAL

Nicolae MIHAEL



RAPORT
CU PRIVIRE LA CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE
DE SOFTTRANS SRL IN ANUL 2022
(conform prevederilor art. 28 din Regulamentul nr. 1371/2007)

Cuprins:

1. Consideratii generale.....	2
2. Informatiile si legitimatiile 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, SOFTRANS 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 avizarilor primite de la personalul ce apartine administratorului infrastructurii 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 infrastructurii feroviare, care este si administratorul statiilor.

Informatii suplimentare privind tarifele si rezervarile, pot fi obtinute de pe panourile publicitare montate in fiecare statie din parcurs cat si de la 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 anulările de trenuri in situații deosebite, sunt publicate pe site-ul nostru www.softrans.ro, pe facebook si pe panourile de informare SOFTRANS amplasate in Gara de Nord, Gara Craiova, Gara Brasov si Gara Constanta.

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 restituii pentru biletele anulate in anul 2022 a fost de 7167 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,

telefonice la numărul 0742.018.798, de pe site-ul www.softrans.ro, panourile publicitare amplasate în fiecare stație din traseu sau de la personalul de tren la urcare în tren.

În anul 2022 au fost expediați 4018 călători beneficiari ai legii 448/2006.

3. PUNCTUALITATEA SERVICIILOR ȘI PRINCIPIILE GENERALE PENTRU A FACE FATA DISFUNCTIONALITĂȚII 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, panourile electronice din Gara de Nord, Gara Craiova, Gara Brașov și Gara Constanța, cât și prin email către călătorii care au înregistrat rezervări la trenul afectat.

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 călătorie 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 2022, Softtrans a operat trenuri pe rutele Craiova – București Nord și retur, București Nord – Constanța și retur și București Nord – Brașov și retur.

Pe tot parcursul anului 2022, au circulat 4103 trenuri, având media zilnică de aprox. 11.2 trenuri, fiind în creștere cu 12.8% față de anul anterior 2021.

Acest fapt a fost determinat de faptul că în lunile Ianuarie și Februarie 2022 trenurile au avut rang RE comparativ cu aceleași luni ale anului anterior trenurile având rang IR, astfel în loc de 6 trenuri pe zi au fost 12 trenuri pe zi.

Indicator	2021	2022	% 2022/2021
Trenuri	IR: 339 RE: 3298	IR: 0 RE: 4103	112%
Calatori-km	IR: 6.618.677,20 RE: 51.467.166,60	IR: 0 RE: 88.088.315,384	151%
Tren-km	IR: 127.108,20 RE: 641.160,90	IR: 0 RE: 785.227,803	102%

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 material rulant de construcție nouă. Ramele electrice au o vechime de până la 9 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

În anul 2022 au fost primite peste 2100 de petitii, astfel:

- 58% solicitari de informatii
- 11% solicitari de facturi pentru bilete de calatorie
- 17% solicitari pentru returnari de bani ca urmare a anularilor de catre calatori a rezervarilor cu plata online;
- 11% reclamatii in majoritatea cazurilor pe motive de aglomerare a trenurilor, insa doar 8 reclamatii inregistrate la O.P.C.
- 1% sugestii provenite de la calatori, majoritatea in legatura cu modificari ce ar usura procesul de rezervare
- 2% laude in ce priveste calitatea serviciilor oferite de catre operatorii de la relatiile cu clientii, atitudinea si comportamentul personalului din trenuri cat si mentinerea conditiilor de calatorie in trenurile Softrans ridicata.

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

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

Reclamațiile se soluționează în interval de 1 zi - până la 20 de zile lucratoare, în funcție de gradul de disponibilitate al informațiilor necesare în vederea soluționării acestora.

Răspunsurile la sugestii și laudele sunt transmise în 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.softtrans.ro.

În anul 2022 au fost anulate în total 16069 bilete în valoare de 467.685,00 lei, repartizate în funcție de următoarele categorii de motive de întârziere:

- Trenuri întârziate/ blocate în trafic – 37 bilete în valoare de 677,00 lei;
- Trenuri defectate în trafic – 0 cereri în valoare de 0,00 lei;
- Solicitari de returnari anticipate din motivele personale ale călătorilor – 15105 cereri în valoare de 452.804,50 lei;
- Trenuri anulate anticipat (înainte de data călătoriei) – 114 despagubiri din inițiativa SOFTRANS, în valoare de 3.074,00 lei;
- Alte motive (greseli la emiterea biletelor/întreruperea călătoriei/absenți etc) – 813 bilete în valoare de 11.129,50 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 roțile pliable sau nu, cu sau fără călător prin utilizarea rampelor speciale de acces cu care sunt dotate ramele electrice

În cursul anului 2022, 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 operare comercială.

Serviciul Comercial Vanzari Marketing Relatii Clienti
Andrei Iulian Becheanu

Serviciul Exploatare Siguranta Calitate
Stancut FIRU