



RAPORT DE ACTIVITATE

al

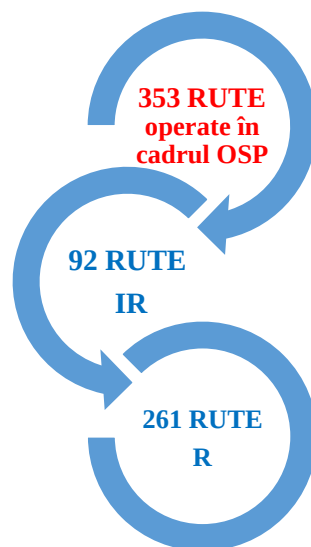
SNTFC „CFR CĂLĂTORI”- SA

pe anul 2019

sinteză pentru publicare, conform prevederilor Legii nr.544/2011,
privind liberul acces la informațiile de interes public

MOBILITATE SIGURANȚĂ NEVOILE CLIENTULUI ÎN CENTRUL ACTIVITĂȚII NOASTRE ! OFERTA DE TRANSPORT

1.329 trenuri pe zi în cadrul obligației
de serviciu public în anul 2019



CFR
Societatea Națională de Transport Feroviar de Călători
CFR Călători



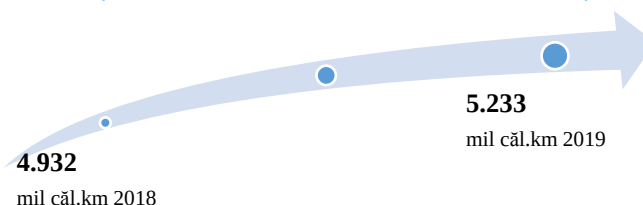
TRAFIC DE CĂLĂTORI



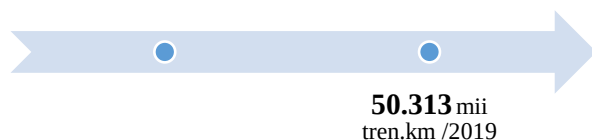
5.233 mil
călători.km.
2019

• 3.674 mil căl.km IR
• 1.559 mil căl.km R

Evoluție volum călători. km la nivel de rețea



50.309 mii tren.km/2018



Evoluție volum tren.km în cadrul OSP



Parcul de vehicule feroviare



vehicule feroviare
motoare

vehicule feroviare
remorcate

parc activ
mediu
433 buc

parc activ
mediu
841 buc



Evoluție capacitate de transport în vagoane clasă climatizate

38.775 locuri
în anul 2018

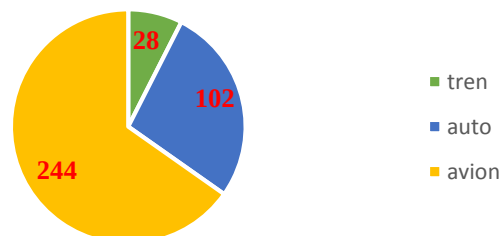
creștere cu
• 19%

46.090 locuri
în anul 2019

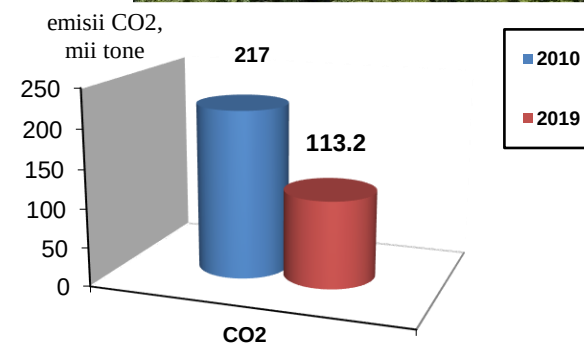


Transportul de pasageri pe calea ferată,
cel mai prietenos pentru mediul înconjurător!

Emisii grame CO₂/călător.km



tren
auto
avion



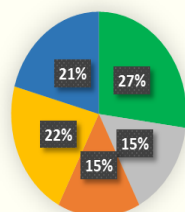
TRENUL ► de 9 ori mai
puține emisii CO₂ față de
celelalte mijloace de transport !

La nivelul S.N.T.F.C "CFR
CĂLĂTORI" „S.A este elaborat și
implementat Sistemul de Management de Mediu în conformitate cu Standardul SR EN
ISO 14001/2005.



NEVOILE CLIENTULUI ÎN CENTRUL ACTIVITĂȚII NOASTRE !

COMUNICARE PERMANENTĂ
CU PUBLICUL CĂLĂTOR



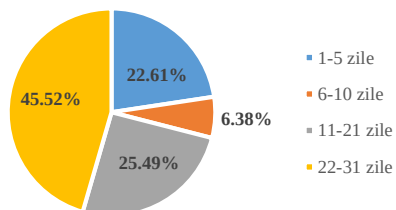
Categorii comunicate în 2019

- oferte comerciale și servicii de transport: 25 (27%)
- modificări în circulația trenurilor generate de lucrări: 14 (15%)
- perturbări în circulația trenurilor: 14 (15%)
- operaționale: 20 (22%)
- informări de reamintire oferte/recomandări de călătorie: 19 (21%)

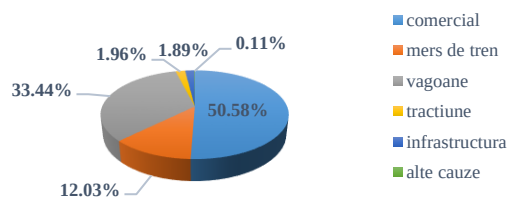


În anul **2019** s-au primit și tratat un număr de peste **5.500** petiții, fiind evidențiate peste 3.500 aspecte de interes pentru publicul călător.

Timpul de răspuns



Repartizarea numărului de petiții
pe ramuri de activitate



La **22,61%** dintre petiții, CFR Călători a răspuns într-un interval de timp foarte scurt, de până la 5 zile calendaristice, în această privință înregistrând o evoluție favorabilă față de anul precedent.

Acest aspect se înscrie în cadrul în care acționăm, depunând toate eforturile pentru a plasa nevoile clienților în centrul activității noastre. Peste **54%** dintre petiții au fost tratate într-un interval de timp de până la 20 de zile calendaristice.

