

RAPORT DE ACTIVITATE al SNTFC „CFR CĂLĂTORI”- SA pentru anul 2020

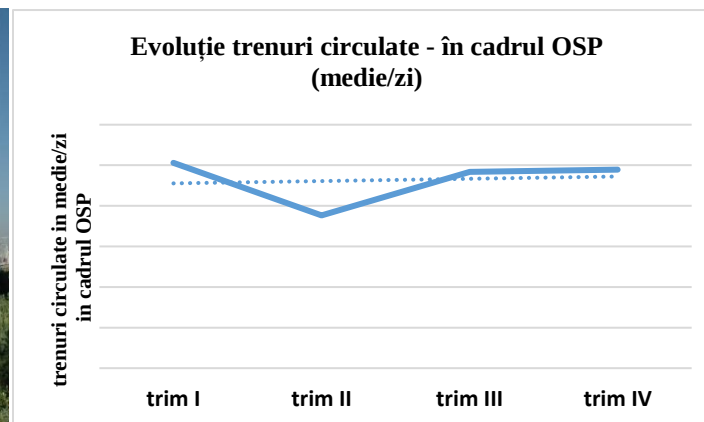
La începutul anului 2020 au fost stabiliți 3 piloni strategici:

- ✓ Călătorul este plasat în centrul deciziilor companiei
- ✓ Creșterea calitativă și cantitativă a flotei de trenuri (Obiectiv 1000+)
- ✓ Condiții mai bune pentru angajații noștri

✓ CĂLĂTORUL ESTE PLASAT ÎN CENTRUL DECIZIILOR COMPANIEI MOBILITATE ÎN SIGURANȚĂ!



OFERTA DE TRANSPORT



375 Rute
operate în
cadrul OSP

1.175
în medie
trenuri pe zi
în anul 2020

99 rute IR

276 rute R

TRAFIC DE CĂLĂTORI în anul 2020

2.156 mil căl.km
IR

1.114 mil
căl.km R

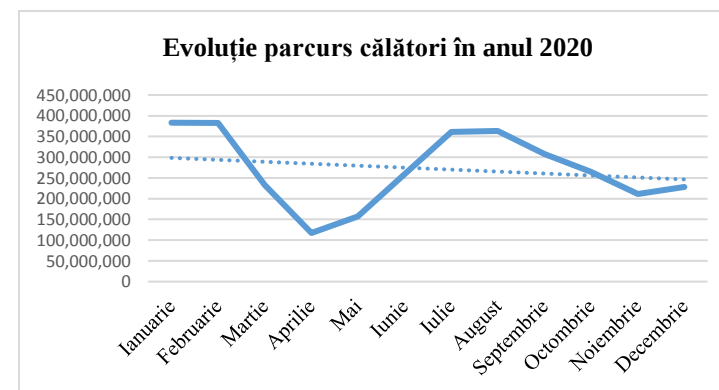
3.270 mil
călători.km
în anul 2020

În anul 2020, ca urmare a instituirii stării de urgență urmată de starea de alertă, cu precădere în trim. al II lea, au fost anulate unele trenuri din graficul de circulație, acesta fiind adaptat la noile cerințe de exploatare.

În perioada stării de urgență, pentru a spori gradul de siguranță a pasagerilor, CFR Călători a fost primul operator care a introdus regula suplimentară proprie „un loc liber un loc ocupat”.

CFR Călători a renunțat la aplicarea regulii suplimentare proprii „un loc liber, un loc ocupat” deodată cu reintroducerea în circulație a trenurilor internaționale și a alinierii la sistemul internațional de vânzare a legitimațiilor de călătorie, precum și a introducerii obligativității purtării măștii în tren.

Începând cu luna mai 2020, trenurile CFR Călători au fost reintroduse treptat în circulație, traficul de călători înregistrând creșteri lunare, concomitent fiind adoptate măsuri susținute în vederea menținerii și atragerii călătorilor către transportul feroviar, care este cel mai sigur mod de transport.



Astfel, pentru anul 2020, Institutul European de Statistică, Eurostat, a plasat România pe locul trei într-un clasament al statelor membre care au reușit să își păstreze cel mai bine călătorii în trenuri.

✓ CREȘTEREA CALITATIVĂ ȘI CANTITATIVĂ A FLOTEI DE TRENURI (OBIECTIV 1000 +)



Parcul de vagoane a înregistrat o creștere constantă începând cu luna ianuarie 2020.
Obiectivul de management “1000 + vagoane” a fost atins și depășit încă din luna septembrie 2020

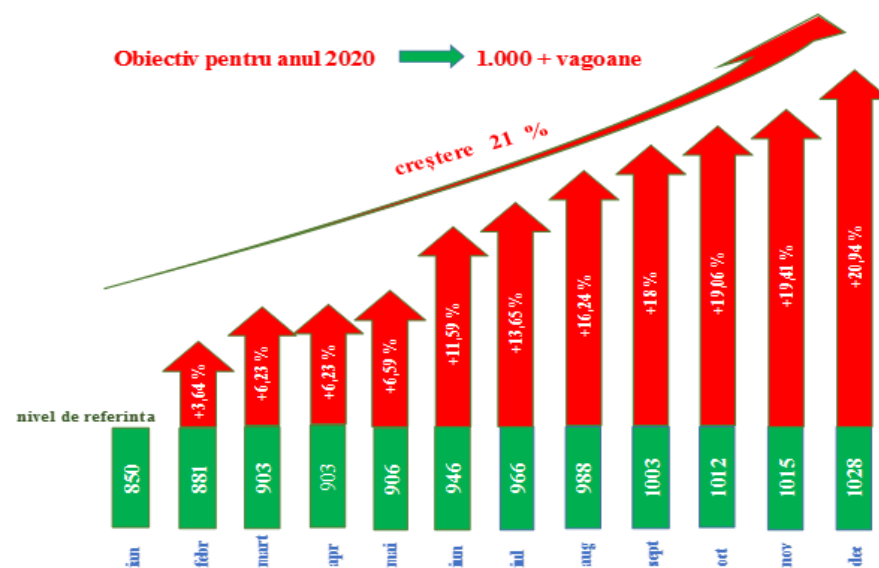
✓ CONDIȚII MAI BUNE PENTRU ANGAJAȚI

La haine noi, oameni noi !



- ✓ Schimbare de atitudine și de imagine.
- ✓ Cursuri de comunicare pentru situații de criză pentru întreg personalul care intră în contact direct cu călătorul.

Creșterea parcului de vagoane al CFR Călători în anul 2020



TRANSPORTUL DE PASAGERI PE CALEA FERATĂ, CEL MAI PRIETENOS PENTRU MEDIUL ÎNCONJURATOR!

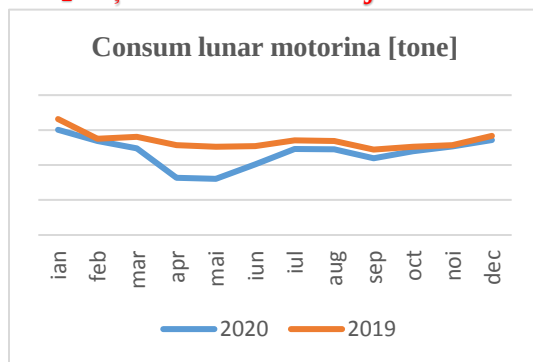
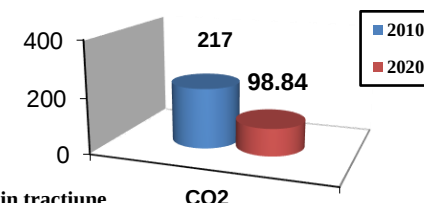


TRENUL ► de 9 ori mai puține emisii CO₂ față de celelalte mijloace de transport.

Emisii grame CO₂/călător.km



emisii CO₂, provenite din tractive mii tone



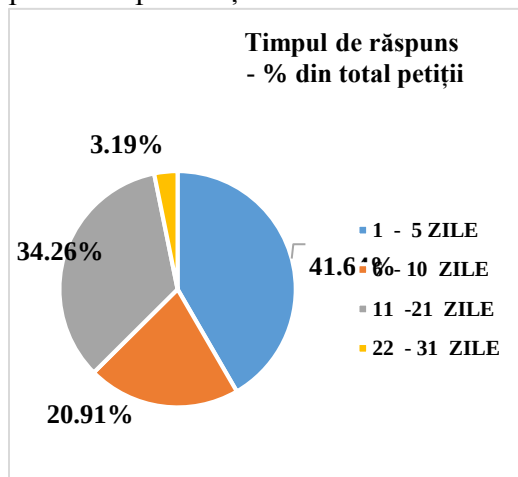
Managementul societății a demarat mai multe programe având drept scop **reducerea consumului de energie electrică și de motorină** în activitatea de manevră și remorcare a trenurilor de călători, prin gestionarea optima a materialului rulant motor precum și prin continuarea

aplicării măsurilor de eliminare a supraconsumului.

COMUNICARE PERMANENTĂ CU PUBLICUL CĂLĂTOR

În anul 2020 s-au primit cu 14% mai puține petiții decât în anului 2019.

Comunicăm eficient și permanent cu publicul călător pe mai multe canale, pe cale electronică relpublic.calatori@cfrcalatori.ro; petitii@cfrcalatori.ro; contact@cfrcalatori.ro; bileteonline@cfrcalatori.ro; office@cfrcalatori.ro; VoceaCalatorului@cfrcalatori.ro și deasemenea prin corespondență sau fax.

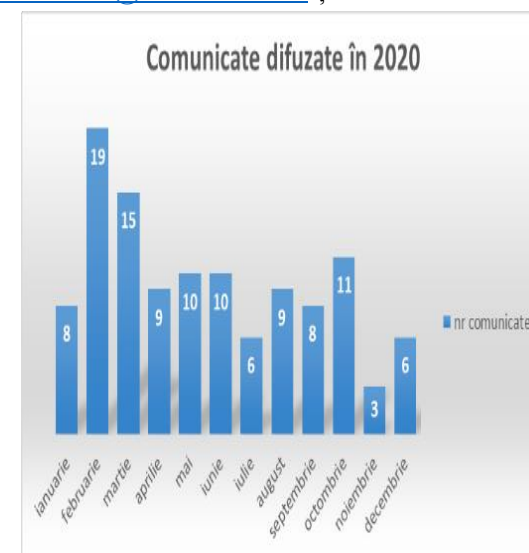
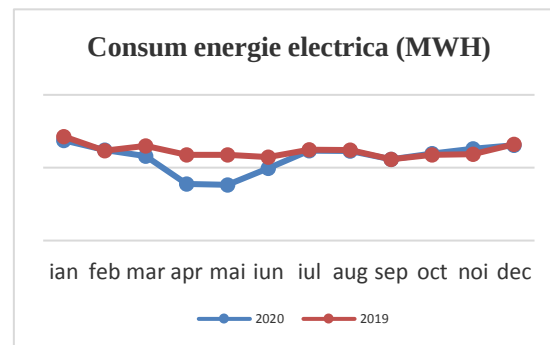


La **41,64% dintre petiții**, CFR Călători a răspuns într-un interval de **timp foarte scurt, de până la 5 zile** calendaristice, în această privință înregistrând o evoluție favorabilă față de anul precedent.

Comunicate frecvente de presă care anunță acțiunile companiei. Creșterea favorabilității în articolele de presă și creșterea numărului de urmăritori pe pagina oficială de Facebook.

La acest moment, CFR Călători înregistrează în presă și în rândul opiniei publice un grad de favorabilitate mare.

Aparițiile înregistrate de CFR Călători au generat în medie, în ultimul an, o audiență estimată de 64.581.000 persoane.



PROIECTE PENTRU ATRAGEREA DE NOI CLIEŢI PRIN PROGRAME DERULATE CU TRENURI CHARTER / VAGOANE SPECIAL COMANDATE / VAGOANE SUPLIMENTARE

După ce numărul de pasageri a înregistrat o scădere semnificativă în perioada martie – aprilie 2020, în prezent se constată că există călători care au renunţat la a merge cu microbuzul sau autobuzul şi au migrat către tren, considerându-l un mijloc de transport mai sigur, chiar şi în condiţiile ocupării tuturor locurilor, datorită spaţiului asigurat şi libertăţii de mişcare.

Siguranţa sanitară este mai bună în tren, iar riscul de infectare este net mai mic faţă de transportul rutier.

CFR Călători pregăteşte, pentru perioada post pandemie :

ROMÂNIA DE LA FEREASTRA TRENULUI!

O hartă interactivă, în care vor fi evidenţiate prin clipuri video locuri spectaculoase ce pot fi admirate din tren sau pot fi văzute la destinaţie. De asemenea, vor fi sugerate şi idei de trasee sau de sejururi de mai multe zile.

PROGRAME CU TRENURI CHARTER / VAGOANE SPECIAL COMANDATE / VAGOANE SUPLIMENTARE ŞI ACTIVITĂŢI ÎN TREN, PENTRU ATRAGEREA DE NOI CLIEŢI



Descoperă România cu trenul!

- Vizitarea unui oraş
- Ruta vinului
- Dracula's train



Evenimente pe care nu vrei să le ratezi!

- Ziua oraşului
- Concerte
- Evenimente sportive



Reuneşte echipa în jurul tău!

- Team building
- Recompensare angajaţi



Evenimente memorabile în viaţa ta!

- Petreceri de nuntă în tren
- Aniversări



Copiii merg cu trenul!

- Excursii tematice pentru elevi
- Trenul lui Moş Crăciun

