

CABINET DIRECTOR GENERAL
Nr. 1/6262/ / 23.09.2026

STRATEGIE

în domeniul Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial

În temeiul cerințelor din SR EN ISO 9001:2026, standardul român pentru sisteme de management al calității, cerințe privind implementarea, documentarea și îmbunătățirea calității, precum și al cerințelor OSGG nr. 600/2018 privind controlul intern managerial al entităților publice, S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. stabilește următoarele:

Art. 1. Strategia în domeniul Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial este documentul prin care sunt stabilite nevoile și prioritățile de îmbunătățire continuă a sistemului de management al calității al S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. Strategia este obligatorie la toate nivelurile organizației și face parte din strategia generală de management, incluzând managementul proceselor, bugetul, calitatea, standardele ISO, regulamentele Uniunii Europene, actele normative naționale și internaționale, furnizorii și evaluarea eficienței muncii și performanței societății, inclusiv integrarea schimbărilor climatice în sistemele de management, în limita domeniului de aplicare al Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial.

Strategia este elaborată în acord cu misiunea și viziunea societății prevăzute în Planul de administrare al S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. în vigoare, pentru garantarea calității serviciilor, satisfacerea cerințelor călătorilor și ale tuturor părților interesate și atingerea, în condiții de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență, a obiectivelor generale și specifice.

Art. 2. Prezenta strategie vizează conformarea cu cerințele SR EN ISO 9001:2026 și exprimă intențiile și orientările privind măsurarea performanțelor viitoare ale S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A., precum și posibilitățile de asigurare a unui avantaj concurențial.

În aplicarea SR EN ISO 9001:2026, strategia consolidează arhitectura existentă a Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial prin promovarea culturii calității, comportamentului etic, tratării distincte a riscurilor și oportunităților, valorificării responsabile a digitalizării, automatizării, analizei datelor și inteligenței artificiale, precum și prin creșterea rezilienței organizaționale față de schimbările climatice și cerințele părților interesate.

Art. 3. S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. se bazează pe competitivitate, preț și performanță, în conformitate cu standardele și actele normative naționale și internaționale aplicabile. Societatea se angajează în respectarea principiilor de management pe care se bazează un sistem de management al calității, enunțate în SR EN ISO 9000:2015 și preluate în aplicarea SR EN ISO 9001:2026, după cum urmează:

Orientarea către client: Focalizarea principală a sistemului de management este îndeplinirea cerințelor clientului și încercarea de a depăși așteptările acestuia. Nevoile clienților sunt în centrul activității societății. Respectul și integritatea ghidează acțiunile organizației.

Leadership: Liderii de la toate nivelurile stabilesc unitatea scopului și direcției și creează condiții în care personalul este angajat în îndeplinirea obiectivelor în domeniul calității. În aplicarea SR EN ISO 9001:2026, leadership-ul include promovarea activă a culturii calității și a comportamentului etic, prin exemplul conducerii, comunicarea politicii și obiectivelor calității, responsabilizarea proprietarilor de procese și conștientizarea personalului cu privire la contribuția fiecăruia la performanța sistemului.

Implicarea personalului: Existența personalului competent, cu autoritate și angajat la toate nivelurile organizației este esențială pentru creșterea capabilității organizației de a crea și livra valoare. Valorile care definesc societatea sunt responsabilitatea, respectul, devotamentul și încrederea.

Abordarea bazată pe proces: Rezultate consecvente și predictibile sunt obținute mai eficiente și mai eficiente atunci când activitățile sunt înțelese și conduse ca procese intercorelate, care funcționează ca un sistem coerent.

Îmbunătățirea: Organizațiile de succes se focalizează în mod continuu pe îmbunătățire, prin analiza rezultatelor, stabilirea măsurilor adecvate și urmărirea eficacității acestora.

Abordarea bazată pe fapte în luarea deciziilor: Deciziile bazate pe analiza și evaluarea datelor și informațiilor sunt mult mai probabil să conducă la rezultatele dorite. Deciziile bazate pe date au în vedere și oportunitățile și riscurile asociate digitalizării, automatizării și utilizării inteligenței artificiale, cu respectarea cerințelor privind trasabilitatea informațiilor, securitatea informației, confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

Managementul relațiilor: Pentru succes durabil, organizația își conduce relațiile cu părțile interesate, cum ar fi salariații S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A., reprezentanții organizațiilor sindicale, vecinii, comunitatea, călătorii, clienții, autoritățile, Ministerul Transporturilor, OSG, AGA, Consiliul de Administrație, organismul de certificare OCSM AFER, ASFR, furnizorii și alte părți interesate relevante.

În aplicarea prezentei strategii se au în vedere cerințele SR EN ISO 9001:2026, OSGG nr. 600/2018, Regulamentul (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar și celelalte cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciilor feroviare de călători. Sistemele specifice existente la nivelul societății, inclusiv SMSF și SIVF, sunt menționate numai în raport cu contextul organizațional și cu cerințele aplicabile, fără preluarea responsabilităților stabilite distinct prin reglementările și deciziile proprii acestor sisteme.

Art. 4. Strategia în domeniul Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial reprezintă abordarea tuturor resurselor proprii și atrase necesare pentru realizarea obiectivelor generale și specifice. S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. urmărește punerea în aplicare a unui sistem de îmbunătățire continuă a calității care să permită atingerea obiectivelor generale și specifice, definite după criteriile SMART, respectiv specifice, măsurabile, abordabile, relevante și încadrate în timp, prin respectarea cerințelor privind îmbunătățirea continuă a calității.

Art. 5. În funcție de obiectivele generale și specifice, S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. se orientează spre strategii de asigurare a performanțelor de calitate în procesele și activitățile sale. Pentru monitorizarea elementelor de performanță și îmbunătățire, societatea trebuie să demonstreze că utilizează rezultatele de ieșire din procesele de analiză pentru identificarea zonelor neperformante și a oportunităților de îmbunătățire.

Strategiile de asigurare a performanțelor includ identificarea separată a riscurilor și oportunităților, analiza impactului schimbărilor climatice asupra proceselor relevante, utilizarea datelor pentru monitorizarea performanței și identificarea zonelor de îmbunătățire, precum și evaluarea oportunităților de digitalizare care pot susține eficacitatea Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial.

Art. 6. S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. acționează pe o piață liberă, puternic concurențială. În acest sens, societatea urmărește aplicarea unui sistem de îmbunătățire continuă a calității care să permită cunoașterea și monitorizarea formelor de manifestare a caracteristicilor calității serviciilor, inclusiv fiabilitate, mentenabilitate, disponibilitate și accesibilitate.

Art. 7. Monitorizarea, măsurarea, analizarea și evaluarea proceselor, produselor, serviciilor și obligațiilor de serviciu public din S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. se realizează prin îndeplinirea celor 17 indicatori cheie de performanță ai societății, prevăzuți în Contractul de servicii publice pentru perioada decembrie 2022 - 11 decembrie 2032, contract prevăzut în Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 1453/2022 din 08 decembrie 2022.

Cei 17 indicatori cheie de performanță sunt clasificați astfel:

Indicatori cantitativi: Indicator 1 - Trenkilometru (I.C.P.01); Indicator 2 - Călători expediați (I.C.P.02); Indicator 3 - Călători-km realizat (I.C.P.03); Indicator 4 - Accesibilitate PMR (I.C.P.04).

Indicatori calitativi: Indicator 5 - Curățenie (I.C.P.05); Indicator 6 - Sistem de climatizare (I.C.P.06); Indicator 7 - Timp funcționare casierii (I.C.P.07); Indicator 8 - Timp funcționare sistem electronic de vânzare (I.C.P.08).

Indicatori de performanță: Indicator 9 - Punctualitate la destinație (I.C.P.09); Indicator 10 - Disponibilitate material rulant pentru îndeplinire OSP (I.C.P.10); Indicator 11 - Nivel poluare material rulant (I.C.P.11); Indicator 12 - Nivel poluare bunuri imobile (I.C.P.12).

Indicatori de eficiență: Indicator 13 - Grad de ocupare (I.C.P.13); Indicator 14 - Anulări de trenuri (I.C.P.14); Indicator 15 - Zile de muncă planificate (I.C.P.15); Indicator 16 - Zile lucrate fără accident de muncă (I.C.P.16).

Indicatori de investiții: Indicator 17 - Îndeplinire program investiții (I.C.P.17), calculat ca valoare în lei program realizat / valoare în lei planificat x 100.

Art. 8. În vederea implementării obligațiilor de serviciu public feroviar din România, conducerea executivă de la nivelul direcțiilor din centralul S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A., de la nivelul SRTFC 1-8 și alte funcții desemnate ca responsabili de procese, subproces sau activități urmăresc, la nivelul structurilor pe care le coordonează, asumarea eficacității și eficienței proceselor, alocarea responsabilităților și raportarea indicatorilor cheie de performanță.

Responsabilii de indicatori cheie de performanță prevăzuți în H.G. nr. 1453/2022 calculează, raportează și cunosc țintele tuturor indicatorilor cheie de performanță ce trebuie atinși pentru obținerea compensației de la A.R.F., fiecare pe domeniul său de activitate. În funcție de realizarea indicatorilor se acordă punctaj pe fiecare indicator. Țintele indicatorilor sunt calculate separat pe ranguri de tren, respectiv IC, IR și R.

- Indicator 1 - Trenkilometru (I.C.P.01): ținta 100%/100%/100% realizat.
- Indicator 2 - Călători expediați (I.C.P.02): ținta 98%/98%/98% realizat.
- Indicator 3 - Călători-km realizat (I.C.P.03): ținta 98%/98%/98% realizat.
- Indicator 4 - Accesibilitate PMR (I.C.P.04): ținta 98%/98%/98% realizat.
- Indicator 5 - Curățenie (I.C.P.05): ținta peste 80%/80%/80% realizat.
- Indicator 6 - Sistem de climatizare (I.C.P.06): ținta peste 80%/80%/80% realizat.
- Indicator 7 - Timp funcționare casierii (I.C.P.07): ținta peste 50% pentru a nu exista penalizare.
- Indicator 8 - Timp funcționare sistem electronic vânzare (I.C.P.08): ținta peste 50% pentru a nu exista penalizare.
- Indicator 9 - Punctualitate la destinație (I.C.P.09): ținta peste 80%/80%/80% realizat.
- Indicator 10 - Disponibilitate material rulant pentru îndeplinire OSP (I.C.P.10): ținta peste 85%/85%/85% realizat.
- Indicator 11 - Nivel poluare material rulant (I.C.P.11): ținta peste 100%/100%/100% realizat.
- Indicator 12 - Nivel poluare bunuri imobile (I.C.P.12): ținta peste 100%/100%/100% realizat.
- Indicator 13 - Grad de ocupare (I.C.P.13): ținta 45%/45%/45% realizat.
- Indicator 14 - Anulări de trenuri (I.C.P.14): ținta sub 20%/20%/20% realizat.
- Indicator 15 - Zile de muncă planificate (I.C.P.15): ținta peste 95% realizat.
- Indicator 16 - Zile lucrate fără accident de muncă (I.C.P.16): ținta peste 96,5% realizat.
- Indicator 17 - Îndeplinire program investiții (I.C.P.17): ținta peste 95% realizat.

Exemplu mod de calcul: (țintă anuală - realizat anual) / (țintă anuală - valoarea de referință) x 100.

Art. 9. În procesul de identificare, analiză, raportare și monitorizare a Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial sunt angajate toate structurile organizatorice din cadrul S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A., în scopul îmbunătățirii continue a calității. Monitorizarea se realizează la toate nivelurile organizației prin leadership și management strategic.

Conducerea executivă de la nivelul direcțiilor din centralul S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A., de la nivelul SRTFC 1-8 și alte funcții desemnate ca responsabili de procese, subproces sau activități, precum și conducătorii subdiviziunilor, identifică, evaluează și tratează riscurile și oportunitățile care ar putea influența negativ sau pozitiv conformitatea serviciilor livrate către client și creșterea satisfacției clientului. Riscurile se analizează distinct față de oportunități: riscurile vor fi tratate prin acțiuni de prevenire, reducere sau control al efectelor asupra conformității serviciilor și satisfacției clienților, iar oportunitățile vor fi valorificate pentru îmbunătățirea proceselor, creșterea eficienței, dezvoltarea competențelor personalului, modernizarea instrumentelor de monitorizare și consolidarea culturii calității.

Structurile organizatorice identifică, implementează și evaluează eficacitatea măsurilor corective, prin evaluarea eficacității Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial și monitorizarea tuturor indicatorilor cheie de performanță și a indicatorilor de monitorizare a proceselor ce rezultă din obiectivele generale și specifice, a căror activitate are impact asupra dezvoltării și eficientizării sistemului.

În cadrul procesului de monitorizare se au în vedere determinarea contextului intern și extern, cerințele părților interesate, planificarea schimbărilor, alocarea resurselor, monitorizarea, măsurarea, analiza și evaluarea aspectelor referitoare la schimbările climatice, implicarea personalului în rezolvarea acestora și asumarea eficacității și eficienței proceselor din structurile organizatorice coordonate.

Art. 10. Conducerea executivă de la nivelul direcțiilor din centralul S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. și de la nivelul SRTFC 1-8 urmărește ducerea la îndeplinire a prezentei strategii în domeniul Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial și a obiectivelor generale și specifice stabilite, asigurând resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului, în vederea creșterii satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor sale.

Art. 11. Standarde minime de calitate a serviciilor

În vederea monitorizării, măsurării, analizării și evaluării performanței serviciilor de transport feroviar de călători, precum și pentru creșterea gradului de satisfacție a călătorilor și a celorlalte părți interesate, S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. urmărește respectarea standardelor minime de calitate a serviciilor prevăzute în Anexa III la Regulamentul (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar.

Monitorizarea standardelor minime de calitate vizează:

- informațiile și legitimațiile de călătorie;
- punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru gestionarea disfuncționalităților serviciilor;
- întârzierile:
 - întârzierea medie generală a serviciilor, exprimată ca procent pe categorii de servicii (de lung parcurs, regional și urban/suburban);
 - procentul întârzierilor cauzate de circumstanțele prevăzute la art. 19 alin. (10);
 - procentul serviciilor care au suferit întârzieri la plecare;
 - procentul serviciilor care au suferit întârzieri la sosire, respectiv:
 - procentul întârzierilor de sub 60 minute;
 - procentul întârzierilor de 60-119 minute;
 - procentul întârzierilor de 120 minute sau mai mult;
- anularea serviciilor:
 - anularea serviciilor, exprimată ca procent pe categorii de servicii (internațional, de lung parcurs intern, regional și urban/suburban);
 - anularea serviciilor cauzată de circumstanțele prevăzute la art. 19 alin. (10);
- starea de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor gărilor, inclusiv calitatea aerului, controlul temperaturii din vagoane și igiena echipamentelor sanitare;
- evaluarea satisfacției clienților;
- tratarea plângerilor, rambursările și despăgubirile acordate în cazul nerespectării normelor de calitate a serviciilor;
- asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și consultarea organizațiilor reprezentative ale acestora, după caz.

Rezultatele obținute pentru aceste standarde minime de calitate constituie date de intrare pentru monitorizarea performanței proceselor, evaluarea eficacității Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial, evaluarea satisfacției călătorilor, analiza efectuată de management, stabilirea obiectivelor generale și specifice, precum și pentru identificarea și implementarea măsurilor de îmbunătățire continuă.

Standardele minime de calitate ale serviciilor se corelează cu obiectivele calității, indicatorii de performanță ai proceselor, obiectivele de control intern managerial, indicatorii prevăzuți prin Contractul de servicii publice și cu mecanismele de monitorizare și raportare aplicabile la nivelul S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A.

Art. 12. Dispoziții privind aplicarea SR EN ISO 9001:2026

Prezenta Strategie a fost elaborată în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2015, OSGG nr. 600/2018 Regulamentul (UE) 2021/782 și cu celelalte cerințe legale și de reglementare aplicabile la data aprobării.

S.N.T.F.C. „C.F.R. CĂLĂTORI” S.A. urmărește pregătirea etapizată a tranziției către viitoarea ediție a standardului SR EN ISO 9001:2026, prin dezvoltarea și consolidarea culturii calității, promovarea comportamentului etic la toate nivelurile organizației, consolidarea leadershipului și responsabilității managementului, utilizarea analizei datelor, digitalizării și tehnologiilor informatice pentru monitorizarea și îmbunătățirea performanței proceselor, evaluarea distinctă a riscurilor și oportunităților, creșterea rezilienței organizaționale în raport cu schimbările climatice și monitorizarea cerințelor și așteptărilor părților interesate relevante.

Având în vedere publicarea SR EN ISO 9001:2026 și perioada de tranziție stabilită pentru organizațiile certificate, S.N.T.F.C. „C.F.R. CĂLĂTORI” S.A. va realiza tranziția către noua ediție a standardului în mod planificat, etapizat și controlat, în conformitate cu Programul de tranziție aprobat la nivelul societății.

La nivelul S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A., documentele Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial, inclusiv Declarația de Politică, Strategia, Manualul Calității, Harta proceselor, procedurile generale de sistem, procedurile de sistem, procedurile operaționale, ghidurile, formularele, registrele și celelalte documente asociate, se analizează, se revizuiesc și se actualizează, după caz, în conformitate cu Programul preliminar de tranziție la SR EN ISO 9001:2026 aprobat la nivelul societății.

DIRECTOR GENERAL
Traian PREOTEASA

Director Strategie Dezvoltare
Dorin MITAN

Întocmit,
Șef Serviciu Managementul Calității
Alice Carmen VARZARU