

CONFORTUL – FACTORUL PRIMORDIAL ÎN PRESTAREA SERVICIILOR DE TRANSPORT AUTO A PASAGERILOR

Nicoleta CUȘNIR, Nina GARȘTEA

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: *Tendența de modernizare este mereu în creștere, iar odată cu aceasta crește și nivelul de confort oferit de întreprinzător clietului.*

Transportul este ramura economică fără de care celelalte sfere ale economiei naționale nu ar putea să se extindă devenind treptat un element indispensabil al vieții, întrucât oferă membrilor societății posibilități de deplasare, comunicare, de percepere și asimilare, a cât mai mult din ce oferă civilizația. Dar și transportul nu poate fi realizat în lipsa obiectului său – marfa sau călătorii. Serviciile de transport reprezintă un gen deosebit de activitate în transporturi. Calitatea serviciilor de transport se apreciază de doi factori: așteptările pasagerilor și parametrii efectivi (reali).

Cuvinte cheie: *transport auto, confort, autocar, autocare clasificate pe stele.*

1. Introducere

Transportul auto (rutier) este o ramură de producere, ce are un caracter comercial ce asigură necesitatea vitală a societății în transportul de mărfuri și călători. Transportul este acel element fără de care nici o societate nu poate să se dezvolte și să se îmbogățească, deoarece infrastructura este elementul care facilitează comerțul. Acest sector constituie fundamentul relațiilor economice internaționale, favorizând atât diviziunea muncii, cât și alte activități de natură socială—cum este de exemplu turismul internațional—care în final se regasesc în nivelul de dezvoltare a societății.

Procesul de transport reprezintă totalitatea operațiilor efectuate de mijloacele de transport la deplasarea în spațiu și timp a bunurilor materiale și a pasagerilor. Obiectivul transportului auto constituie bunurile materiale (marfa) și pasagerii.

Prin intermediul sistemelor de transport, operatorii sau alte entități economice prestează servicii de transport la cererea clienților. Clienții la rândul lor pot fi persoane fizice (indivizi) sau persoane juridice. Serviciile de transport pot fi caracterizate prin faptul că sunt intangibile, iar calitate acestora nu poate fi determinată decât prin calitatea bazei tehnice cu care se realizează prestația (vehicule, infrastructura, confortul vehiculelor) și a efectelor prestației (calatorie confortabilă, fără riscuri, în timp scurt etc.). De aceea multe companii de transport de persoane tind să satisfacă cerințele clienților săi prin prestare serviciilor la un nivel cât mai înalt. Desigur toate acestea depind de factori precum: siguranța circulației, regularitatea circulației, reducerea costurilor de transport, reducerea duratei transportului, confortul, reducerea poluării mediului.

Factorul ce crează imaginea globală a întreprinderii este **confortul**.

Confortul calatoriei - constituie o caracteristică specifică numai transportului de călători. În conformitate cu prevederile art. 49 lit. "c" al Codului transporturilor rutiere al RM Nr. 150 din 17.07.2014, operatorii de transport rutier/întreprinderile care efectuează operațiuni de transport rutier, pe lângă asigurarea prezentării și plecării în cursă la timp a vehiculelor rutiere, în starea tehnică și sanitară corespunzătoare, au obligațiunea să asigure transportarea persoanelor în condiții de siguranță și confort, conform graficului aprobat și reglementărilor din domeniu în vigoare.

Studiile arată că activitatea de transport surmenează organismul călătorului și în consecință, se reliefează necesitatea soluționării problemei diminuării acestei extenuări. În acest scop, este necesară întreprinderea unor măsuri de către prestatorul serviciilor de transport, pentru asigurarea unui anumit grad de confort, care ar include următoarele elemente constitutive:

- reducerea aglomerației;
- evitarea călătoriei în picioare și oferirea unui număr ridicat de locuri pe scaune;
- evitarea accelerațiilor longitudinale și transversale;
- evitarea vibrațiilor;
- diminuarea zgomotului;
- asigurarea microclimatului.

Certificatul de clasificare după stele a autobuzului constituie o altă modalitate de confirmare a calității de prestare a serviciilor și de asigurare a gradului de confort în timpul călătoriei prin respectarea condițiilor și criteriilor stabilite de Uniunea Internațională a Transporturilor Rutiere.

Autocare clasificate pe stele – autocare, care în dependență de dotarea lor tehnică, în conformitate cu condițiile stabilite de IRU, pot fi clasificate în patru categorii și sînt destinate pentru transporturi turistice în trafic național și internațional și transporturilor publice de călători în trafic internațional. *Certificat de clasificare* – certificat eliberat de Comisia de Clasificare, prin care se atestă gradul de confort și siguranță al unui autocar după stele, și valabil pe termen de un an [1 - 3].

2. Criteriile de clasificare după stele

Clasificarea se efectuează de organul autorizat de către Uniunea Internațională a Transporturilor Rutiere (IRU), conform Regulamentului cu privire la clasificarea autocarelor după stele, aprobat prin Ordinul Ministerului Transporturilor și Comunicațiilor RM nr.175 din 17 iunie 2002, pentru toate autocarele înmatriculate în Republica Moldova, deținute de persoane juridice și fizice, care le utilizează pentru transportul de turiști în traficul național și internațional și pentru transporturi publice de călători în traficul internațional.

Pentru clasificarea autocarelor după stele, se aplică Sistemul Internațional de Clasificare al IRU. Criteriile de clasificare se referă la autocare cu o construcție normală. În cazul autocarelor cu o construcție specială, Comisia de Clasificare va lua decizia de clasificare cu condiția că construcția specială nu reprezintă mai mult de o treime din capacitatea totală a autocarului (tabelul 1).

Tabelul 1 Clasificarea după stele

Nr. D/o	Criterii de apreciere – condiții minimale ¹⁾	Categoría			
		*	**	***	****
1	Puterea motorului				
1.1	Raportul putere/greutate – minimum (Kw/t)	7.4	8.8	11	11
2	Sistemele de frînare²⁾				
2.1	Sisteme de frînare suplimentare – frîne încetinitoare hidraulice sau electrice, sistem antiblocare ABS etc.	3)	3)	3)	4)
3	Suspensie				
3.1	Suspensie clasică	x	x		
3.2	Suspensie mixtă			x sau	
3.3	Suspensie pneumatică			x	x5)
4	Confort de drum				
4.1	Numărul maxim de rânduri de scaune pentru autocar standard de 12 m	15	14	13	12
4.1.1	Spațiul dintre scaune amplasate vizavi (cm)	130	138	148	160
4.2	Înălțimea minimă a spătarului (cm)	52	65	68	68
4.3	Reglajul înclinării spătarelor tuturor scaunelor (minim)			10	35
4.4	Numărul de cotiere	1	1	2	2
4.5	Cotiere rabatabile la scaunele dinspre culoar			x	x
4.6	Rezemătoare de picioare, reglabile (numai pentru scaunle amplasate în același sens)				x
4.7	Scaune deplasabile spre culoar ⁷⁾ (sau lățimea minimă a scaunelor de 50 cm)				x
4.8	Îmbrăcare în stofă (șezut și spătar)		x	x	x
4.9	Absența proeminențelor la nivelul podelei			x	x
4.10	Scaune cu șezuturi separate			x	x
4.11	Portbroșură			x	x
4.12	Scrumiere (cu excepția zonei pentru nefumători)	x	x	x	x
5.	Climatizare (funcționînd, deasemenea, și la oprire).				
5.1	Sistem de ventilație forțată (minim 15 m ³ /h/călător), cu reglare individuală, funcționînd și la oprirea autocarului			x	x sau
5.2	Instalație de aer condiționat (minim 300 kcal/h/călător)				x8)

6.	Instalație de încălzire				
6.1	Independență de motor	x	x	x	x
6.2	Cu reglaj automat al temperaturii			x	x
7.	Ferestre laterale				
7.1	Dispozitiv de dezaburire (geamuri duble sau ventilație)				x
7.2	Ferestre colorate				x
7.3	Dispozitive parasolare (storuri sau perdele)		x	x	x
8.	Iluminare interioară				
8.1	Lampă de citit individuală			x	x
9	Instalație de sonorizare				
9.1	Un difuzor la minimum 8 locuri	x	x	x	
	Un difuzor la minimum 4 locuri				x
9.2	Microfon pentru șofer și ghid	x	x	x	x
9.3	Radio și magnetofon		x	x	x
10.	Portbagaje				
10.1	Portbagaj interior pentru bagaje de mână	x	x	x	x
10.2	Capacitatea minimă a portbagajului exterior (dm ³ /călător)		75	120	150
10.3	Înveliș protector în portbagajul exterior			x	x
11.	Instalații sanitare				
11.1	Toaletă cu apă sau chimică			x ⁸⁾	x ⁸⁾
11.2	Lavoar			x ⁸⁾	x ⁸⁾
12.	Frigider				
	Volumul minim disponibil/călător (dm ³)			0,5 ⁸⁾	0,5

Nerespectarea categoriei de confort prevăzute în autorizația operatorului de transport, mai constituie conform prevederilor art. 38 alin. 21, lit ”g” al CTR RM Nr. 150 din 17.07.2014 unul din temeiurile de retragere a acesteia de către Agenția Națională Transport Auto, operatorul de transport rutier, 5 încălcări respective în decurs de 12 luni consecutive, la aceeași cursă [4 - 5].

Concluzie:

Scopul principal al dezvoltării transportului este adaptarea acestuia la cerințele și exigențele impuse de modernizare, eficientizare cât și racordarea lui în cadrul complexului integral al ramurii de transport. Atingerea scopurilor propuse, necesită din partea organelor de stat și a agenților economici care activează în ramura transportului, o conlucrare și interacțiune pentru soluționarea acestora prin intermediul a două direcții principale:

a) crearea condițiilor pentru funcționarea eficientă a transportului naval și sporirii capacității de concurență a agenților economici din ramură;

b) dezvoltarea și extinderea piețelor de desfacere a serviciilor de transport.

Clienții sunt cei care dețin autoritatea superioară în domeniul transportului, iar cerințele lor sunt imperioase pentru prestatorii serviciilor de transport, care sunt obligați să asigure calitatea în domeniul respectiv de activitate. Viața și sănătatea pasagerilor în timpul călătoriilor are prioritate, de aceea securitatea și confortul sunt factorii de bază care condiționează crearea unor noi mijloace de transport mai performante.

Confortul reprezintă cartea de vizită a unei întreprinderi pentru clienții săi.

Bibliografie:

1. Codul transporturilor rutiere al RM Nr. 150 din 17.07.2014.
2. Regulament cu privire la clasificarea autocarelor după stele aprobat prin Ordinul Ministerului Transporturilor și Comunicațiilor RM nr.175 din 17 iunie 2002.
3. Știrbu Ion, ”Politica și tehnologii logistice în organizarea transportului auto de pasageri”, Chișinău, Moldpres, 2010.
4. http://www.dalserlogistic.md/site/index.php?option=com_content&view=article&id=24&Itemid=7&lang=ro.
5. <http://valicta.3x.ro/curs2.htm>.