



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2016

Innehåll

1. SJ AB.....	2
1.1. Verksamhet.....	2
1.2. Tillstånd och certifikat.....	3
2. Tjänstekvalitetsrapport	5
2.1. Kunddialog	5
2.2. Kundlöften.....	5
2.3. Kunderbudande.....	5
2.4. Försäljning av biljetter	6
2.5. Information vid störda lägen	6
2.6. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	7
Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	8
Regularitet.....	8
2.7. Städning på SJs tåg	10
2.8. Kundmätningar	10
2.9. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.....	11
2.10. Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet	11





1. SJ AB

1.1. Verksamhet

SJ är ett svenskt reseföretag som erbjuder hållbara tågresor i egen regi och i samarbete med andra. Koncernen hade vid årsskiftet 4 500 medarbetare och beräknas 2017 ha en omsättning om cirka 7,5 miljarder kronor. Som marknadsledande tågoperatör knyter SJ ihop Sverige, liksom Skandinaviens huvudstäder. Varje dag väljer 130 000 personer att resa med någon av de 1 100 avgångarna från 275 stationer. SJ ägs av svenska staten och har till uppdrag att driva lönsam persontrafik på järnväg.

Alla resor med SJs tåg är märkta med Bra Miljöval.

Under 2016 omsatte SJ 9 336 MSEK.

Vision

Ett SJ att lita på och längta till.

Affärsidé

SJ ska erbjuda marknadens mest kundnära och hållbara resande i egen regi och i samarbete med andra. Det innebär att vi ska vara bäst på att tillgodose kundernas behov och att socialt, miljömässigt och ekonomiskt ansvar ska gå hand i hand genom hela vår verksamhet.



1.2. Tillstånd och certifikat

Licens

Utfärdad 2008-07-01. Gäller tills vidare.

Utfärdande myndighet: Järnvägsstyrelsen.

Omfattar typ av tjänst: Passagerare.

Lagstöd: Järnvägslagen (2004:519) 3 kap.; Järnvägsförordningen (2004:526) 3 kap.

Säkerhetsintyg del A

Förnyat 2013-06-20. Gäller längst t.o.m. 2018-06-30

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

EU-identifikationsnummer: SE1120130007.

Omfattar typ av trafik: Passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik. Lagstöd:

Järnvägslagen (2004:519) 3 kap. 1 och 3 §§.

Säkerhetsintyg del B, Sverige

Förnyat 2013-06-20. Gäller längst t.o.m. 2018-06-30.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

EU-identifikationsnummer: SE1220130007.

Omfattar typ av trafik: Passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik, på järnvägsnät som förvaltas av staten, Öresundsförbindelsen, Arlandabanan samt anslutande sidospår. Lagstöd: Järnvägslagen (2004:519) kap. 1 och 3 §§.

Sikkerhetssertifikat del B, Norge

Uppdaterat 2016-12-16. Gäller längst t.o.m. 2018-06-30.

Utfärdande myndighet: Statens jernbanetilsyn.

EU-identifikationsnummer: NO1220130001.

Omfattar typ av trafik: Persontransport unntatt høyhastighetstrafikk, på linjene Bjørnfjell (grense) – Narvik, Charlottenberg (grense) – Oslo både via Hovedbanen og via Romeriksporten, Bryn – Loenga, Kornsjø – Halden. Særlige villkor: Være opplæringssteder for tilknyttede førere.

Lagstöd: Jernbaneloven (11 juni 1993 nr 100) med forskrifter.

Sikkerhedscertifikat del B, Danmark

Förnyat 2013-11-08. Gäller längst t.o.m. 2018-10-16.

Utfärdande myndighet: Trafikstyrelsen.

EU-identifikationsnummer: DK1220130015.

Omfattar trafiktype: Ikke høghastighedstrafik, på TIB strækning 1 København H – Odense, TIB strækning 6 København H – Vigerslev, TIB strækning 10 København H – Helsingør, TIB strækning 11 København H/Vigerslev – Peberholm (landegrænsen DA/SE).

Lagstöd: Bekendtgørelse om sikkerhedscertifikat til jernbanevirksomheder (nr 14, 4. Januar 2007).

Certifikat Kvalitet, Miljö och Arbetsmiljö

Standard SS-EN ISO 9001:2008 (Kvalitet)

Standard SS-EN ISO 14001:2004 (Miljö)

Standard OHSAS 18001:2007 (Arbetsmiljö)

Förnyat 2014-11-14. Giltigt till 15 november 2017.

Utfärdat av Bureau Veritas Certification

Certifikat Nummer: SE003979-1 / SE003978-1 / SE003977-1

Tillstånd att bedriva lokförarutbildning, Sverige

Förnyat 2017-03-03. Gäller längst t.o.m. 2022-03-15.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att bedriva utbildning avseende allmänna yrkeskvalifikationer för förarbevis, infrastruktur, rullande materiel samt för praktiska moment i samband med framförande av järnvägsfordon. Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 1 §.

Tillstånd att vara examinator vid prov för lokförare, Sverige

Förnyat 2017-03-03. Gäller längst t.o.m. 2022-03-15.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att vara examinator avseende infrastruktur, rullande materiel och vid körprov.. Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 3 §.



Tillstånd att vara uddannelsescenter for uddannelse af lokomotivførere, Danmark

Förnyat: 2015-06-23. Gäller längst t.o.m. 2020-06-24.

Utfärdande myndighet: Trafikstyrelsen.

Omfattar: Tillstånd att vara uddannelsescenter. (Tillståndet gäller som tillägg till SJ:s tillstånd från Transportstyrelsen.). Lagstöd: Bekendtgørelse nr 1029, 5. november 2012.



2. Tjänstekvalitetsrapport

För att stärka tåget som resealternativ och möta den ökade konkurrensen på spåren lyssnar SJ kontinuerligt och systematiskt på resenärerna och utvecklar erbjudandet utifrån deras behov och efterfrågan. Mötet med SJ ska upplevas som enkelt med hög grad av pålitlighet. Resenärerna ska även längta efter nästa resa med oss. För att uppnå det ska mötet med SJ vara både mänskligt och härligt.

2.1. Kunddialog

Relationen med kunder och resenärer är avgörande för SJs framgång och tillväxt.

Vi har en ständigt pågående dialog med våra kunder och resenärer genom vår försäljningsorganisation, kundtjänst, medarbetare ombord och sociala medier. Ytterligare tillfällen är kund- och testpaneler där kunder och resenärer får tycka till och är med och utvecklar nya produkter och tjänster.

Ombordundersökningar genomförs kontinuerligt och analyseras noggrant. SJ använder även data från resenärsprogrammet SJ Prio för att i hög grad anpassa sitt kunderbjudande. SJ har kundpaneler som bjuds in för att diskutera viktiga frågor, exempelvis utformningen av information i störda lägen.

Varje månad får resenärer ombord på SJs tåg svara på frågan "Hur nöjd är du som kund hos SJ, om du tänker på dina samlade intryck av resor med SJ under de senaste 12 månaderna?". Resultaten viktas gentemot faktiskt antal resande per sträcka och levereras till SJ kvartalsvis som ett Nöjd kundindex. Utvecklingen av Nöjd kundindex följs noggrant liksom av underliggande index såsom Serviceindex och Information vid större störning. Åtgärder vidtas skyndsamt vid behov.

2.2. Kundlöften

Att säkert komma fram till rätt plats i rätt tid är det viktigaste för våra resenärer. Därför är säkerheten och därefter punktligheten SJs i särklass viktigaste frågor och utgör tillsammans med god service våra tre kundlöften. För att förbättra punktligheten arbetar vi på många fronter, både på egen hand och inom branschinitiativet Tillsammans för Tåg i Tid (TTT).

En resa med SJ är trygg och säker. Det gäller såväl den upplevda tryggheten ombord på tågen, där tågpersonalen har ett stort ansvar, som vetskapen att SJ inte evakuerar ett tåg ute på spåret om inte resenärernas säkerhet kan garanteras.

Vi arbetar systematiskt och proaktivt med alla säkerhetsfrågor som är viktiga för våra kunder, resenärer och medarbetare och vi följer förändringar i vår omvärld och anpassar oss till de förändrade behov som uppstår. Säkerhetsarbetet bedrivs i samverkan med övriga aktörer inom järnvägen.

God service gör resan med SJ härlig. När något av våra löften inte kan hållas strävar vi alltid efter att lösa det så enkelt som möjligt för resenärerna. Det sker exempelvis med korrekt och relevant trafikinformation, prognoser för när trafiken kan återupptas och ersättningstrafik.

2.3. Kunderbjudande

Som marknadsledande tågoperatör erbjuder SJ hållbara resor i egen regi eller tillsammans med andra. En resa med SJ ska vara pålitlig, enkel, mänsklig och härlig. Våra resenärer får en användbar stund – att arbeta, studera och umgås, och kommer fram utvilade. Fritt wifi finns på våra snabbtåg och dubbeldäckare.

SJs roll i samhället är viktig och förväntningarna från samhället är högt ställda. SJs tidtabeller skapar valfrihet genom att det är möjligt att bo i en ort och arbeta eller studera i en annan. SJ samverkar med regionala länstrafikbolag för att resenärer ska kunna ta sig från dörr till dörr med kollektivtrafik. Den så kallade Resplus-resan kombinerar färdmedel och/eller operatörer för att



resenären ska få en sammanhållen resa med kom-fram-garanti. SJ tar i möjligaste mån hänsyn till regionaltrafikens avgångar när tågens tidtabeller konstrueras för att öka attraktiviteten med kollektivt resande.

Under 2016 valde 200 0000 resenärer att gå med i SJs resenärsprogram SJ Prio, som idag har mer än en miljon medlemmar. Syftet med SJ Prio är dels att skapa en långsiktig relation med SJs resenärer, dels att anpassa produkt- och tjänsteutbud utifrån djupare insikter om vad de som reser prioriterar.

Medlemmarna i SJ Prio får poäng när de reser med SJ och även när de köper varor och upplevelser från SJs samarbetspartners. Poängen kan sedan användas för nya SJ-resor eller för reserelaterade upplevelser. Medlemmarna kan också skänka sina poäng till någon av SJs ideella partners.

SJs kundtjänst nås på telefon och finns även i de digitala kanalerna Facebook, Twitter och Kundforum på sj.se för att sprida viktig information, upplysa om SJs erbjudanden och föra dialog med kunderna. Under året fortsatte vi att öka tillgängligheten på SJs kundtjänst ytterligare.

I början av 2016 lanserades SJ Labs mobilapp för att kunna testa funktioner som använder ny digital teknik. En av de funktioner som hittills testats är SJs digitala resekompis. Det är en intelligent chat, så kallad "bot", som hämtar svar på vanliga frågor ur en databas och anpassar dem utifrån vilket tågresenären sitter på. Under 2017 har utvecklingen gått vidare och bland annat har funktionen "Var ska jag stå på plattformen?" tagits fram med hjälp av våra resenärer.

2.4. Försäljning av biljetter

Sedan några år har SJ digitaliserat försäljningskanalerna. Utvecklingen har drivits av kunderna som i allt högre utsträckning valt att köpa biljetterna digitalt. Under året har digitaliseringen av SJ fortsatt med lansering av en ny mobilapp, en ny responsiv hemsida och nya biljettautomater för att SJ ska finnas där kunderna finns – online.

Under 2016 såldes 82 procent av SJs biljetter via digitala kanaler (sj.se, SJs app och biljettautomater). Resterande del såldes huvudsakligen av resebyråer och endast fyra procent i SJs fysiska resebutiker och via SJs kundservice via telefon. Det går även att köpa SJs biljetter hos Pressbyrån och 7-Eleven. Allt fler väljer att köpa sin biljett via en mobiltelefon och SJ fortsätter därför att utveckla tjänster som är enkla att använda i mobilen.

2.5. Information vid störda lägen

När en störning väl inträffat är det viktigt att i möjligaste mån mildra konsekvenserna. Resenärerna har rätt till snabb och korrekt trafikinformation via personalen ombord, SJs app och de informationstavlor på stationer och plattformar som Trafikverket ansvarar för. SJs trafikledning fattar beslut kring störningsmildrande åtgärder utifrån information från medarbetare ombord, erfarenheter från tidigare händelser samt rätt data från simulerings- och övervakningssystem. För att underlätta hantering av trafikstörningar och trafikinformation utvecklar SJ digitala arbetsredskap för medarbetare och kunder.

Våra medarbetare på tågen vet om det finns resenärer med internationella anslutningar, förutsatt att resenären köpt hela resan på samma ställe. Detta för att vid behov kunna hantera störningsinformation till dem i enlighet med TAP TSI. Vi har även kommit långt i arbetet med att digitalisera planeringen av tidtabeller, personal och fordon samt fordonsunderhåll.



2.6. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

Att komma fram i tid är det viktigaste för resenärerna och helt avgörande för förtroendet för hela järnvägssystemet. Punktlighet är ett komplext pussel där många aktörers bitar ska läggas på rätt plats. SJ arbetar aktivt med att minska andelen egenorsakade förseningar och avsätter allt mer resurser till branschsamarbeten, främst Tillsammans för Tåg i Tid (TTT). När en störning väl inträffat arbetar vi tillsammans för att i möjligaste mån mildra konsekvenserna för resenärerna.

Omkring 15 procent av störningarna står SJ AB själv för. Detta gör vi för att bidra till förbättringar:

- Avsätter tid och resurser för att arbeta med att förbättra punktlighet
- Förbättrar fordonens standard
- Förbättrar avgångspunktlighetsprocessen
- Skapar en robust tidtabell

Resterande 85 procent arbetar vi tillsammans med branschen för att åtgärda. Inom Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) avsätter vi tid och resurser för att förbättra punktligheten genom arbete inom följande områden:

- Styrning, ledning och kultur
- Effektområde Fordon
- Effektområde Operativ Trafikering
- Effektområde Trafik- och resursplanering
- Effektområde Avgångstid depå
- Effektområde Obehöriga i spår
- Effektområde Trafikinformation och hantering av störda lägen
- Analysgruppen

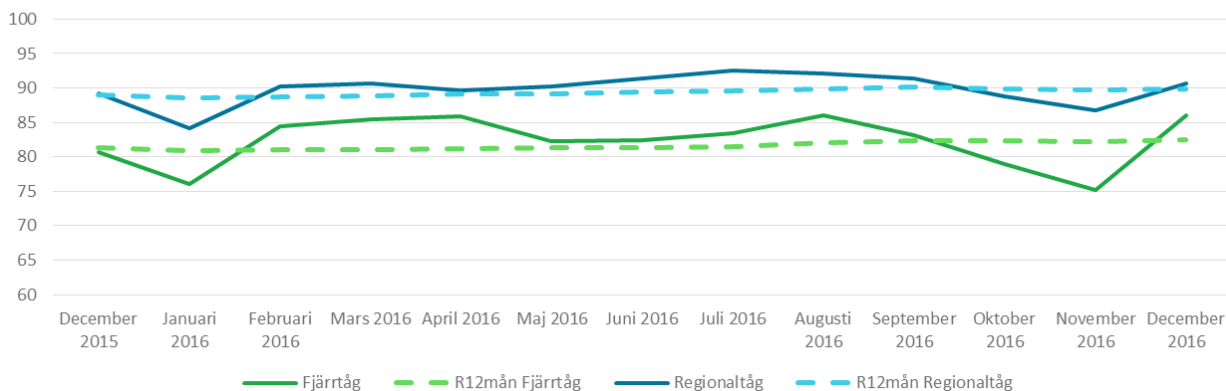
I branschinitiativet Tillsammans för tåg i tid (TTT) arbetar SJ sedan 2013 aktivt med i första hand Trafikverket men också övriga aktörer för att förbättra punktligheten. Inom TTT arbetar vi för att förbättra hela järnvägssystemets funktionalitet för att därigenom öka punktligheten och förbättra trafikinformationen i störda lägen. Den gemensamma målsättningen är att nå 95 procents punktlighet 2020 och 80 procents kundnöjdhet avseende trafikinformation och hantering i störda lägen.

Vi är en aktiv part i samarbetet "Digital Järnväg" tillsammans med bland andra Trafikverket. Samarbetets syfte är att utvärdera och analysera hur ökat användande av teknik kan göra järnvägen bättre. Ett fokusområde är dynamisk trafikledning, som bland annat kan minimera följdförseningar då problem uppstår på någon sträcka.

Under 2016 låg punktligheten på fjärrtåg på 83 procent och för regionaltågen 90 procent.



Undervägs punktlighet RT+5



Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

SJ har väl beskrivna processer för hantering av störningar i trafiken innehållande bland annat;

- fastställda direktiv för kundomhändertagande
- fördefinierade störningsplaner för att säkerställa en enhetlig operativ hantering av störningar och därmed påskynda och underlätta störningshantering inklusive kopplingar till snabb trafikinformation till resenärer och ersättningstrafik
- processer för beställning och leverans av ersättningstrafik
- processer för trafikinformation till drabbade resenärer
- processer för att utöka antalet kundvärdar under störning

Regularitet

Regularitet mäter andelen tåg som avgår från utgångsstation och kommer fram till slutstation enligt den plan som gäller två dygn innan trafikdygn. Det innebär förenklat att så få tåg som möjligt ska ställas in nära avgångstiden. För SJs kunder är det en kritisk faktor att veta om tåget kommer att ställas in i tillräckligt god tid så att de har möjlighet att planera om sin resa. För att slippa ställa in tåg nära avgång krävs en minutiös planering från alla involverade parter. Vi har förbättrat planeringsflödet och fortsätter kontinuerligt att förfina arbetssätten och implementera stöd för våra medarbetare som jobbar med planering.

Månadsutfall för kundkritisk regularitet (hel sträcka):

SJ AB	201601	201602	201603	201604	201605	201606	201607	201608	201609	201610	201611	201612	Totalsumma
Kundkritisk regularitet - åkt hela sträckan	96%	99%	99%	98%	98%	99%	99%	98%	98%	99%	97%	98%	98%



2.7. Städning på SJs tåg

SJs kunder skall få ett välkomnande intryck vid start och under hela resan på SJs tåg.

Därför utförs både dagliga städinsatser och förebyggande städunderhåll på samtliga SJs fordon. Varje trafikdygn görs såväl vändstädning som grundstädning. Med vändstädning menas den städning som till mestadels utförs under kortare vändningar när tåget står inne på en slutstation. På ett och samma fordon kan vändstädning göras vid flera tillfällen per dygn. Med grundstädning menas den städning som utförs en gång per dygn då fordonen finns tillgängliga på en serviceort under en något längre tidsperiod. Med förebyggande städunderhåll (periodisk städning) avses städinsatser som är mer tidskrävande än de städinsatser som utförs vid den dagliga städningen.

Samtliga städinsatser utförs av utbildad personal med städkompetens, som även har utbildning på användning av särskilda maskiner och redskap.

SJ använder SJQS kvalitetsuppföljningssystem för kontroll och uppföljning av levererad städkvalitet. All städpersonal har dokumenterad utbildning i SJQS.

I SJs löpande kundmätningar följs bl.a. resenärens åsikter om städningen. Generellt sett ges ett bra betyg av resenärerna för städningen. I kundmätningen ställs påståenden som kunden ska värdera. För städning är frågorna:

- Denna vagn är välstädad
- Stolen jag sitter i var ren när jag kom till platsen
- Toaletten var ren

2.8. Kundmätningar

SJ genomför en mängd kundundersökningar med syfte att ta reda på vad kunder och resenärer tycker om SJ och olika delar av SJs erbjudande.

Den största, och mest omfattande, av dessa undersökningar är en så kallad ombordundersökning, riktad till resenärer på tåglinjer som SJ trafikerar under eget varumärke. Undersökningen genomförs löpande under året och resulterar bland annat i ett Nöjd kundindex (NKI) och flera av SJs andra kundnära nyckeltal. NKI mäter resenärernas samlade reseupplevelser med SJ under de senaste tolv månaderna.

Ombordundersökningen är en av de undersökningar som genomförs i kontaktytan med kunderna. Undersökningar görs även bland kunder i SJs lounge, resebutiker, på sj.se och för kundservice via mail och telefon. De löpande undersökningarna bland kunder kompletteras med riktade undersökningar till vissa målgrupper och i olika utvecklingsprojekt.

SJ har även ett lojalitetsprogram för resenärer, SJ Prio. Programmet lanserades 2007 och har idag över en miljon medlemmar. Syftet med SJ Prio är dels att skapa en långsiktig relation med SJs resenärer, dels att anpassa produkt- och tjänsteutbud utifrån djupare insikter om vad de som reser prioriterar.

	Utfall 2015	Utfall 2016
Nöjd kundindex, SJ AB	66	70
Nöjd kundindex, NKI, Stockholmståg	66	68
Nöjd resenärsindex, SJ Götalandståg	92	94



2.9. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Från den 1 april 2016 gäller en ny lag som vid en försening, förstärker dina rättigheter när du reser med vissa av våra tåg. De nya rättigheterna gäller för dig som reser med ett SJ-tåg som kör en kortare sträcka än 150 km, räknat från tågets första till sista station. Det är alltså inte den sträcka du reser som räknas, utan tågets hela sträcka.

Eftersom SJ kör över hela Sverige, både korta och långa sträckor, omfattas våra resor av två regelverk. Dels den nya lagen, dels EUs regelverk vid försening.

För resor med tåg som går en längre sträcka (150 km eller längre) gäller *Tågpassagerarförordningen*. För resor med tåg som går en kortare sträcka (mindre än 150 km) gäller den nya *Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter*.

Kunder som har blivit försenade vid sin tågresan kan enkelt ansöka om restidsersättning via ett formulär på sj.se.

Om tåget du reser med blir försenat har du rätt till ersättning vid försening enligt följande:

tåg som kör 150 km eller längre:

- Vid 60 minuters försening eller mer ersätter vi 25% av biljettpriset
- Vid 120 minuters försening eller mer ersätter vi 50% av biljettpriset
- Om förseningen beräknas bli längre än 60 minuter har du rätt att få assistans i form av förtäring i relation till förseningens längd och logi vid behov, under förutsättning att detta är praktiskt genomförbart.

tåg som kör kortare sträcka än 150 km:

- Vid 20 minuters försening ersätter vi 50% av biljettpriset
- Vid 40 minuters försening ersätter vi 75% av biljettpriset
- Vid 60 minuters försening ersätter vi 100% av biljettpriset
- Om det finns risk att tåget du tänker resa med blir minst 20 minuter sent kan du använda ett annat färdmedel och få ersättning för det.

Detta gäller för resa som omfattar två eller flera efter varandra följande tågsträckor:

Om du gör en kombinerad resa som omfattas av två eller fler efter varandra följande tågsträckor ersätter vi dig enligt det regelverk som gäller för respektive försenad sträcka. För att beräkna biljettpriset för de tågsträckor som trafikeras med tåg som går kortare än 150 km använder vi en fast prislista.

2.10. Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresan kan personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet få hjälp med ledsagning till och från tåget samt vid tågbyte. Beställning av ledsagning sker i samband med biljettbokning (ledsagning kan även bokas separat) senast 24 timmar före avresa. Resenären får via e-post eller sms en bokningsbekräftelse. För att förbereda resan



och veta hur det ser ut innan man kommer till stationen finns mer information på www.stationsledsagning.se

På tågstationer med ledsagning finns utpekade mötesplatser där en ledsagare med gul väst hjälper resenären till rätt tåg och vagnsdörr.

Ombord på tåget tar tågpersonalen över och hjälper resenären till dennes plats. Om resenären behöver hjälp med servering vid sittplats hjälper personalen till med detta. På perrongen tar ledsagningspersonal vid och följer resenären till mötesplats på ankomststationen eller till nästa tåg om resenären ska åka vidare.

Under 2016 bokades 16410 ledsagningar.