



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2019

Innehåll

1. SJ AB.....	2
1.1. Verksamhet.....	2
1.2. Tillstånd och certifikat.....	3
2. Tjänstekvalitetsrapport	5
2.1. Kunddialog	5
2.2. Kunderbjudande	5
2.3. Kundlöften	5
2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter	6
2.5. Försäljning av biljetter	7
2.6. Information vid störda lägen	7
2.7. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	8
Punktligheten under 2019.....	8
Stort internt fokus på punktlighet	8
Samarbete för förbättrad punktlighet	8
Enklare för resenärer vid störning.....	8
Regularitet.....	9
2.8. Städning på SJs tåg	11
2.9. Kundmätningar	12
2.10. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	12
2.11. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet	13



1. SJ AB

1.1. Verksamhet

SJ är ett reseföretag där kärnverksamheten är persontrafik på järnväg. SJ är huvudsakligen verksamt på marknaderna för regional- och fjärresor inom Sverige samt till Oslo, Narvik och Köpenhamn. SJ kör kommersiell samt upphandlad tågtrafik. Under 2019 bedrevs koncernens tågtrafik i moderbolaget SJ AB och dotterbolaget SJ Götalandståg AB. Övriga dotterbolag har begränsad verksamhet.

Hållbart företagande är integrerat i SJs affärsmodell. Med utgångspunkt i vision, affärsidé, värdeord och vårt balanserade styrkort kan vår verksamhet bedrivas så att våra kunder och resenärer erbjuds en resa som är socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbar.

SJs främsta bidrag till en hållbar utveckling är att så många som möjligt väljer att resa med oss. En hållbar resa handlar om mer än bara miljö. Vi vill vara bäst på att tillgodose kundernas behov och agerar därför med ett brett samhällsperspektiv. Som hållbar tågoperatör går socialt, miljömässigt och ekonomiskt ansvar hand i hand. Vi använder ett balanserat styrkort med sex styrområden för att regelbundet mäta och följa upp var vi står i förhållande till uppsatta mål.

SJ har ett starkt varumärke när det gäller hållbarhet och de flesta vet att tåget är ett klimatsmart val. Resor med våra tåg är energieffektiva och ger låga utsläpp. Vi köper 100 % förnybar el från vatten och vind till att driva tågen, och alla resor med SJ är sedan 1994 märkta med Bra Miljöval.

För tolfte året har varumärkesföretaget Differ undersökt vilket varumärke som anses vara Sveriges grönaste. Svenska konsumenter har fått bedöma miljö- och hållbarhetsarbetet hos 105 utvalda företag inom branscherna apotek, bank, bilar, dagligvaruhandeln, el, kläder, nyproduktion av bostäder, snabbmat och transport. SJ tävlar i kategorin transport som avser transport med tåg, flyg, färjetrafik och buss och har varit branschvinnare i kategorin varje år sedan 2008.

Koncernen hade 4 600 medarbetare och en omsättning på cirka 8,6 miljarder kronor under 2019.. Varje dag väljer 150 000 personer att resa med någon av SJs 1220 avgångar från 291 stationer.

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 2018-06-01. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01

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 2018-06-01. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01.

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 2018-06-01. Gäller längst t.o.m. 2022-03-15.

Utfärdande myndighet: Statens jernbanetilsyn.

EU-identifikationsnummer: NO1220160004.

Omfattar type trafiktjeneste: Persontransport unntatt høyhastighetstrafikk, på linjerna Bjørnfjell (grense) – Narvik, Charlottenberg (grense) – Oslo både via Hovedbanen og via Romeriksporten, Bryn – Loenga, Kornsjø – Halden. Særlige villkor: Være opplæringssenter for tilknyttede førere.

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

Sikkerhedscertifikat del B, Danmark

Förnyat 2018-08-25. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01.

Utfärdande myndighet Trafikstyrelsen.

EU-identifikationsnummer: DK1220130015.

Omfattar trafiktype: Ikke høhastighedstrafik, 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

Från och med november 2017:

Standard SS-EN ISO 9001:2015 (Kvalitet)

Standard SS-EN ISO 14001:2015 (Miljö)

Utfärdat av Bureau Veritas Certification

Certifikat Nummer: SE005357-1 / SE005356-1

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

Att resa med SJ ska vara ett relevant, hållbart och prisvärt alternativ. Vem du än är och vart du än ska. Därför förbättrar vi kontinuerligt vårt erbjudande utifrån våra kunders och resenärers behov. Tillsammans med kollektivtrafikmyndigheter utvecklar vi kollektivtrafiken inom och mellan regioner och knyter ihop den upphandlade trafiken med vår kommersiella trafik.

2.1. Kunddialog

Våra erbjudanden och tjänster syftar till att göra det enklare att resa med SJ så att fler väljer oss. Därför involverar vi våra kunder och resenärer i utvecklingen. Förslag på nya koncept eller större förändringar presenteras för kundpaneler som djupgående diskuterar förslagen. Många synpunkter kommer även från resenärer via våra tågvärdar och SJs Kundservice.

Under konceptet SJ Labs utforskar vi nya digitala lösningar tillsammans med våra kunder. Den som laddat ned appen. SJ Labs får testa funktioner under utveckling och bidra till att utvärdera och utveckla dessa. Användbara och färdigutvecklade funktioner flyttas sedan till SJs app. Funktionen "Var är mitt tåg?" lanserades 2019 på test i SJ Labs-appen. Funktionen visar geografisk position och aktuell hastighet i realtid för samtliga SJs tåg som är på resa.

Student Advisory Board syftar till att utveckla SJ utifrån vad studenter efterfrågar. Vid träffarna får studenterna samtidigt en inblick i SJs verksamhet och vi kan dela med oss av vår ambition att vara ett nytänkande och inkluderande företag.

2.2. Kunderbjudande

Sverige är ett land med stora avstånd och det skapar behov av smidiga resor. Att resa med SJ ska vara ett relevant, hållbart och prisvärt alternativ. Vem du än är och vart du än ska. Därför förbättrar vi kontinuerligt vårt erbjudande utifrån våra kunders och resenärers behov.

Tågresan med SJ ska vara resenärernas förstahandsval, oavsett om resan går till ett möte i Umeå, semestern i Skåne eller arbetsplatsen i Enköping. Tillsammans med kollektivtrafikmyndigheter utvecklar vi kollektivtrafiken inom och mellan regioner och knyter ihop den upphandlade trafiken med vår kommersiella trafik.

Våra resenärer uppskattar korta restider, täta avgångar och ankomsttider anpassade till arbetstider och anslutande kollektivtrafik. Vi har därför stort fokus på detta när vi ansöker om plats på spåren. SJ erbjuder förutsättningar för att tiden ombord ska bli så enkel och härlig som möjligt: Möjlighet att arbeta eller umgås, tysta avdelningar för koncentration eller vila och bistro med god mat och fika.

2.3. Kundlöften

Varje dag väljer 150 000 personer att resa med SJ till arbete, studier, familj eller nöjen. Det är ett stort ansvar och vi gör allt vi kan för att hålla vad vi lovar: *en säker och punktlig resa med god service.*

En resa med SJ är trygg och säker

Vi sätter alltid säkerheten främst. Det gäller i första hand trafiksäkerhet, men vårt arbete omfattar även områden som säkerhet och trygghet ombord, informationssäkerhet samt god beredskap för att hantera svåra och oförutsägbara händelser.

Punktlighet kräver samarbete

SJs viktigaste hållbarhetsfråga är punktlighet eftersom pålitliga tågresor får fler att välja tåget. Punktlighet är ett komplext pussel där många aktörers bitar måste läggas på rätt plats och där förutsättningarna hela tiden ändras. SJ orsakade knappt 10 procent av de störningar som uppstod i det svenska järnvägsnätet under 2019. Vår andel är tämligen konstant över tid. Vanliga orsaker till störningar har under hela året varit infrastruktureller fel, fordonsfel samt



obehöriga i spårområdet. Ovanligt många djurpåkörningar har både skapat störningar och medfört att tåg tagits ur trafik vilket påverkat resenärerna genom sent inställda tåg eller ersättningstrafik.

Merparten av de händelser som påverkar vår punktlighet råder vi alltså inte över utan även andra aktörer måste aktivt bidra. Vi samarbetar nära med Trafikverket och andra järnvägsaktörer i Sverige inom branschinitiativet Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) för att förbättra förutsättningarna för punktlighet genom långsiktigt och systematiskt arbete. SJ avsatte 2019 ytterligare tid, kompetens och pengar till TTT. Under 2019 har TTT initierat en rad aktiviteter som förbättrar punktligheten, bland annat de nya konstruktionsreglerna och test av digitala verktyg för omplanering av trafiken vid störningar.

Vårt eget punktlighetsarbete innebär att vi förbättrar våra processer. Hela kedjan måste fungera, från planering till genomförande.

Vem du än är, vart du än ska

Alla ska känna sig välkomna och väl omhändertagna före, under och efter sin resa med oss. I SJs Tillgänglighetsråd diskuterar vi regelbundet med representanter för flera stora intresseorganisationer hur våra tåg och erbjudanden kan göras ännu mer tillgängliga.

Under 2019 valde ytterligare 260 000 resenärer att gå med i SJs lojalitetsprogram SJ Prio, som idag har närmare 1,5 miljoner 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 våra aktiva resenärer prioriterar. Medlemmarna i SJ Prio får poäng när de reser med SJ och 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.

SJ Biz är vårt avtal för företagskunder. Våra företagskunder får regelbundet en rese- och miljörapport som visar hur stora utsläpp de besparat miljön genom att välja SJ istället för bil eller flyg. Rapporten visar hur mycket företaget rest och vilka sträckor de oftast färdats, värdefull data som hjälper företaget att nå sina hållbarhetsmål. Vid utgången av 2019 hade 12 863 företag och organisationer ett SJ Biz-avtal. Tillsammans ökade de sitt resande med SJ med 13 procent jämfört med 2018.

Varje år delar vi ut SJs diplom för miljösmart resande. Folkhälsomyndigheten, Combitech och Naturkompaniet belönades 2019 för sitt framgångsrika arbete med att styra om en stor del av sina tjänsteresor till tåg. De tågresor som våra SJ Biz-kunder genomförde under 2019 släppte ut 3 841 kg koldioxidekvivalenter, jämfört med drygt 143 miljoner kg om de rest samma sträckor med bil. Med flyg hade utsläppen blivit cirka 174 miljoner kg koldioxidekvivalenter.

2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig för oss. Insamlade personuppgifter används för de syften som de samlats in för och hanteras med stor omsorg. Vi följer dataskyddsförordningen General Data Protection Regulation (GDPR) och rensar därför personuppgifter kontinuerligt när uppgifterna inte längre behövs för de syften de samlats in för eller när kund så begär. SJ AB är certifierat enligt Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), vilket innebär att vår hantering av kredit- och betal-kort håller hög säkerhetsnivå.

SJ samlar in de personuppgifter som behövs för att vi ska kunna tillhandahålla våra tjänster samt för att bedriva och utveckla vår verksamhet. Vi samlar även in personuppgifter för att förbättra



kundens upplevelse och för att utveckla vårt erbjudande. Kunden informeras om syftet vid insamling av personuppgifter och vi hämtar in samtycke vid behov. Genom SJs lojalitetsprogram för resenärer, SJ Prio, har vi även god kunskap om våra frekventa resenärers boknings- och resvanor. Dessa djupare insikter används bland annat för att anpassa produkt- och tjänsteutbudet.

SJ har ett risk- och säkerhetsforum med särskilt ansvar för säkerhetsrisker i verksamheten, inklusive informationssäkerhetsrelaterade risker. Risk- och säkerhetsforum ställer regelbundet samman informationssäkerhetsrapporter och baserat på dessa vidtas förebyggande åtgärder. SJ har även ett dataskyddsombud som särskilt ansvarar för att personuppgifter hanteras på ett säkert sätt.

2.5. Försäljning av biljetter

I början av 2019 utnämndes SJ till Europas mest digitala reseföretag av BearingPoint, som mätt företags digitala mognad ur ett kundperspektiv.

SJ arbetar med digitaliseringen på flera fronter samtidigt, där utvecklingen av våra försäljningskanaler drivs utifrån våra kunders behov av enkla och personliga tjänster som hjälper dem före, under och efter resan. SJs kunder blir också mer och mer mobila.

Under 2019 såldes 86 procent (85) av SJs biljetter via digitala kanaler (sj.se, SJs app och biljettautomater) medan resterande del huvudsakligen såldes av resebyråer. SJs kunder är flitiga användare av Swish och över 70 procent av våra privatkunder väljer att betala med Swish i SJs app. SJs biljetter kan även köpas i våra resebutiker, per telefon hos SJs Kundservice samt hos Pressbyrå och 7-Eleven.

Vi lanserar regelbundet nya och förbättrade funktioner för sj.se och i SJs app och följer löpande hur nöjda våra kunder är. Under 2019 har mätningarna visat att mer än 9 av 10 kunder är nöjda med våra digitala kanaler.

År 2019 nominerades SJs app för tredje gången till Svenska Designpriset i kategorin Digitalt – Smarttelefon. Appen lanserades 2016 och har tidigare vunnit både guld och silver i tävlingen.

2.6. Information vid störda lägen

Om vi inte kan leva upp till vårt kundlöfte, till exempel vid störningar, måste våra resenärer få relevant och användbar trafikinformation.

Våra resenärer planerar sin tid utifrån utlovad tidtabell. Vid en störning är det viktigt att de får användbar och snabb trafikinformation. Många av våra resenärer behöver byta tåg för att nå sin destination. Om en störning uppstår kan vi tack vare en digital lösning boka om samtliga resenärer på ett tåg, med bibehållna val om exempelvis tyst avdelning.

SJ informerar om trafikläget i våra egna kanaler sj.se och SJs app, via våra medarbetare ombord och högtalarutrop på tågen. Trafikverket ansvarar för utrop och tavlor på stationer och perronger. Vid större störningar får SJs resenärer information via sms eller notiser i SJs app. Våra pendelresenärer kan prenumerera på störningsinformation till mobilen för den sträcka och tidpunkt de brukar resa. Tillsammans med Trafikverket förbättrar vi ständigt informationen samtidigt som nya och förbättrade tekniska lösningar bidrar till ökad kvalitet.



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

För att fler ska välja att resa med tåg måste det gå att lita på att tågen avgår och kommer fram i tid. SJs viktigaste hållbarhetsmål är därför att tillsammans med övriga aktörer i tågbranschen nå en punktlighet på 95 procent till 2020.

Förutsättningarna för punktlighet varierar beroende på tågsort, linje, sträcka och tidpunkt.

Punktligheten under 2019

Under 2019 ankom nio av tio SJ-tåg i tid. Under första halvåret 2019 ankom fler svenska tåg i tid än vad som kördes totalt (såväl punktliga som försenade tåg) under samma period 2015.

Den förbättrade punktligheten beror på de långsiktiga åtgärder som SJ genomfört på egen hand och tillsammans med branschen. Viktiga förbättringar under 2019 var att Trafikverket genomförde systematiska åtgärder på växlar i Stockholmsområdet och att branschens planering av underhållsarbeten blev bättre. Ytterligare en viktig förklaring till högre punktlighet är att branschensamarbetet förbättrats när trafiken behövt reduceras vid störningar och väderrelaterade situationer. En förklaring till högre punktlighet för långdistanstågen är att Trafikverket tillsammans med övriga branschen har utvecklat reglerna för hur tidtabellen konstrueras för Södra stambanan och för hur försenade tåg ska prioriteras på denna bana.

De förbättringar som vi genomför på egen hand och tillsammans med övriga branschen har bidragit till att punktligheten förbättrats. Under 2019 hade våra kortdistanståg en punktlighet på 94 procent, våra medeldistanståg 92 procent och långdistanstågen 83 procent. Branschens gemensamma mål är att nå 95 procents punktlighet till 2020.

Stort internt fokus på punktlighet

Intelligenta tåg gör vårt underhåll effektivare. Effektivare underhåll bidrar till högre punktlighet och en bättre upplevelse för våra resenärer och medarbetare. En annan viktig del i vårt interna punktlighetsarbete är avgångspunktligheten. Vi förbättrar hela tiden avgångsproceduren för att kunna avgå enligt tidtabell. Funktionen *"Var ska jag stå på plattformen?"* i SJs app talar om för resenärerna var deras vagn kommer att stanna, vilket ökar förutsättningarna för punktlig avgång. Alla SJs avgångar annonseras en minut tidigare gentemot resenär än den egentliga avgången för tåget för att vi ska vara redo och kunna avgå i tid.

Samarbete för förbättrad punktlighet

Eftersom järnvägen är ett slutet system – det går inte att köra om eller att välja en annan väg – med många beroenden måste alla aktörer vara skickliga på sin uppgift och samarbeta väl. Alla måste ta ansvar för helheten.

Branschen samarbetar i Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) för att nå det gemensamma punktlighetsmålet. SJ avsatte 2019 ytterligare tid, kompetens och pengar till TTT. Under 2019 har TTT initierat en rad aktiviteter som förbättrar punktligheten, bland annat de nya konstruktionsreglerna och test av digitala verktyg för omplanering av trafiken vid störningar.

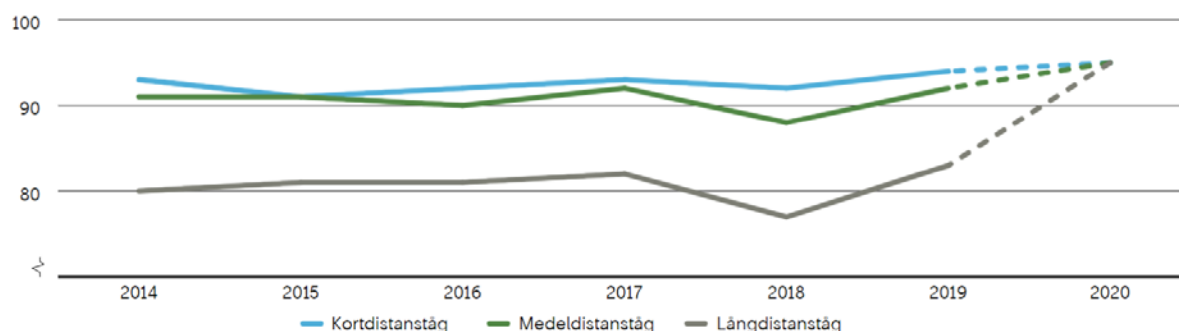
Enklare för resenärer vid störning

Våra resenärer planerar sin tid utifrån utlovad tidtabell. Vid en störning är det viktigt att de får användbar och snabb trafikinformation.

Många av våra resenärer behöver byta tåg för att nå sin destination. Om en störning uppstår kan vi tack vare en digital lösning boka om samtliga resenärer på ett tåg, med bibehållna val om exempelvis tyst avdelning. Resenärerna får sedan information om sin nya reseplan med

sms.

Punktlighet för SJs tåg, %



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 kundvårdare 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.

Regulariteten 2019 var:

- Långdistanståg 97%
- Medeldistanståg 97%
- Kortdistanståg 98%



2.8. 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.

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



2.9. Kundmätningar

Varje kvartal genomför vi en undersökning på utvalda tåg i SJ ABs linjenät för att få veta mer om vad våra kunder tycker om oss och sin resa. Ombordundersökningen resulterar bland annat i Nöjd kundindex (NKI). NKI uppgick 2019 till 73 (69) vilket är det högsta sedan mätningarna inleddes. Högre punktlighet tillsammans med övriga förbättringar vi gjort förklarar att kunderna är nöjdare.

SJ Götalandståg mäter Nöjd resenärsindex (NRI). NRI uppgick 2019 till 96 (95) för pendeltåg och till 96 (94) för regionalståg. Förbättringen beror främst på stabil leverans av tågtrafiken.

Våra erbjudanden och tjänster syftar till att göra det enklare att resa med SJ så att fler väljer oss. Därför involverar vi våra kunder och resenärer i utvecklingen. Förslag på nya koncept eller större förändringar presenteras för kundpaneler som djupgående diskuterar förslagen. Många synpunkter kommer även från resenärer via våra tågvärdar och SJs Kundservice.

Student Advisory Board syftar till att utveckla SJ utifrån vad studenter efterfrågar. Vid träffarna får studenterna samtidigt en inblick i SJs verksamhet och vi kan dela med oss av vår ambition att vara ett nytänkande och inkluderande företag.

Under konceptet SJ Labs utforskar vi nya digitala lösningar tillsammans med våra kunder. Den som laddat ned appen SJ Labs får testa funktioner under utveckling och bidra till att utvärdera och utveckla dessa. Användbara och färdigutvecklade funktioner flyttas sedan till SJs app. Funktionen "Var är mitt tåg?" lanserades 2019 på test i SJ Labs-appen. Funktionen visar geografisk position och aktuell hastighet i realtid för samtliga SJs tåg som är på resa.

2.10. 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.

2.11. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresan kan personer med funktionsnedsättning 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 2019 bokades 18 858 ledsagningar.

Den 3 december år 2009 kom nya EU-regler som säger att de som förvaltar stationer ska ansvara för ledsagning. Både Trafikverket och Jernhusen är förvaltare av tågstationerna i Sverige. Från den första april 2019 har Trafikverket tagit över hela ansvaret för stationsledsagningen från Jernhusen.