



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2021

1. SJ AB	2
1.1. Verksamhet	2
1.2. Hållbart företagande	2
1.3. Tillstånd och certifikat	3
2. Tjänstekvalitetsrapport	5
2.1. Kunddialog	5
2.2. Kunderbjudande	5
<i>Lojalitetsprogram</i>	5
<i>Erbjudande för företagskunder</i>	6
2.3. Försäljning av biljetter och service i stationsmiljön	6
2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter	7
2.5. Trafik- och störningsinformation	7
2.6. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	7
<i>Punktlighet i Sverige under 2021</i>	7
<i>Stort internt fokus på punktlighet</i>	8
<i>Samarbete för förbättrad punktlighet</i>	8
<i>Regularitet</i>	9
2.7. Städning och luftkvalitet på SJs tåg	11
2.8. Kundmätningar	12
2.9. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	12
2.10. 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. Verksamheten ska bedrivas så att kundernas behov tillgodoses på ett sätt som är socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbart.

SJ är ett reseföretag där kärnverksamheten är persontrafik på järnväg. SJ är huvudsakligen verksamt på marknaderna för regional- och fjärrresor i Sverige och Norge samt till Köpenhamn. Tåget är ett mycket energieffektivt transportslag och har låg miljöbelastning. SJ har därför en viktig roll för att nå klimatmålen och vårt viktigaste bidrag till ett hållbart samhälle är att få fler att åka tåg genom att ha ett erbjudande som gör det enkelt att välja klimatsmart resande.

SJ kör varje dag 1 600 avgångar från över 400 stationer i Sverige och Norge. Under 2021 bedrevs koncernens tågtrafik i moderbolaget SJ AB och dotterbolagen SJ Götalandståg AB, SJ Norrlandståg AB, SJ Norge AS och SJ Öresund AB. Övriga dotterbolag har begränsad verksamhet.

Koncernen hade 5 400 medarbetare vid utgången av 2021. Omsättningen under 2021 uppgick till nästan 7,3 miljarder kronor. Sedan andra kvartalet 2021 har resandet med SJ ökat kraftigt, även om det inte återgått till nivåerna före pandemin.

Vår kommersiella trafik bedrivs under SJs varumärke där vi ansvarar för utveckling, försäljning, produktion och leverans. Alla SJ ABs resor är märkta med Bra Miljöval och vi kör kommersiell trafik i stora delar av Sverige samt till Köpenhamn och Oslo. Vi arbetar ständigt med att förbättra vår konkurrenskraft ytterligare så att fler resenärer väljer tåget och SJ. Enkel bokning i SJs app eller på sj.se, täta avgångar, korta restider, ankomst direkt till stadskärnan och vår service ombord uppskattas av resenärerna och gör SJ till Sveriges ledande tågoperatör.

Den upphandlade (samhällsfinansierade) delen av svensk persontågstrafik är en viktig och ökande del av Sveriges transportsystem. För oss på SJ är det viktigt att vara aktiva inom upphandlad trafik och på så sätt bidra till att utveckla och leverera de resor som är en del av många resenärers vardag.

1.2. Hållbart företagande

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.

Eldrivna tåg har mycket låga utsläpp av växthusgaser jämfört med andra trafikslag tack vare att all el som används för tågdrift i Sverige och Norge är fossilfri. Resor med SJs tåg är Bra Miljöval-märkta. Det betyder bland annat att hälften av den el vi köper från Trafikverket dessutom är Bra Miljöval-märkt. Det innebär att det ställs höga miljökrav på produktionen av elen, utöver att den är förnybar.

För att förändra bilden av SJ och stärka varumärket lanserade vi hösten 2019 kommunikationskonceptet "Framtidens sätt att resa". Kommunikationskonceptet lyfter fram tågets klimatfördelar och SJ som ett innovativt, härligt, viktigt och pålitligt företag. Med kampanjen och låten "Nu stannar vi på marken" ville SJ tillsammans med artisten Veronica Maggio sommaren 2021 uppmuna och inspirera fler människor att fortsätta ta ansvar för klimatet. SJ var en av fyra finalister till utmärkelsen Årets varumärkesresa 2020 tack vare det fokuserade arbetet för att förändra bilden av SJ och stärka varumärke.



SJ utsågs i början av 2021 till Sveriges grönaste varumärke inom kategorin Transport för trettonde året i rad i undersökningen som genomförts av konsultföretaget Differ. SJ var även Sveriges mest hållbara varumärke inom transportsektorn i undersökningen Sustainable Brand Index som mäter hur varumärken inom 34 branscher uppfattas inom hållbarhet.

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.

1.3. 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 2020-03-07. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01.

Utfärdande myndighet: Statens jernbanetilsyn.

EU-identifikationsnummer: NO1220160004.

Omfattar type trafikkjeneste: Persontransport unntatt høyhastighetstrafikk, på hele nasjonale nettet forutom Flåmsbanen.

Særlige villkor: Være opplæringssenter for tilknyttede førere - dock längst t.o.m. 2022-03-15.

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 och Miljö

Från och med januari 2022:

Standard SS-EN ISO 9001:2015 (Kvalitet)

Standard SS-EN ISO 14001:2015 (Miljö)

Utfärdat av Bureau Veritas Certification

Certifikat Nummer: SE007386-3 / SE007387-3

Tillstånd att bedriva lokförarutbildning, Sverige

Förnyat 2022-04-06. Gäller längst t.o.m. 2027-04-05

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 2022-04-06. Gäller längst t.o.m. 2027-04-05.

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: 2020-06-18. Gäller längst t.o.m. 2025-06-24.

Utfärdande myndighet: Trafikstyrelsen.

Omfattar: Tillstånd att vara uddannelsescenter. (Tillståndet gäller som tillägg till SJ:s tillstånd från Transportstyrelsen.).

Lagstöd: Bekendtgørelse nr 1213, 20. november 2017.



2. Tjänstekvalitetsrapport

För oss på SJ är resenärerna alltid i centrum. Att vi har god kännedom om och agerar på deras synpunkter och önskemål är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta att vara relevanta på den konkurrensutsatta järnvägsmarknaden.

2.1. Kunddialog

För att få veta mer om vad våra kunder tycker om oss och sin resa genomför vi löpande en undersökning bland resenärer på SJs samtliga linjer. Den så kallade NKI-undersökningen resulterar bland annat i Nöjd kundindex (NKI).

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.

Inom ramen för vårt innovationsarbete har vi konceptet SJ Labs, ett snabbspår för produktutveckling och innovation ombord på tågen. Syftet är att snabbare kunna testa nya idéer som kan förbättra reseupplevelsen och det är resenärerna som avgör ifall ett nytt erbjudande eller produkt ska utvecklas vidare eller läggas ner.

2.2. Kunderbjudande

Tack vare att vi kör på så många linjer gör vår trafik det möjligt att arbeta eller studera på ett ställe och bo på ett annat. På så sätt bidrar vi till tillväxt genom att företag kan rekrytera kompetens från större upptagningsområden.

Vi har en kontinuerlig dialog med kommuner, regioner och resenärer så att vi kan anpassa linjer och avgångar till uttalade och lokala behov. Vår dynamiska prismodell säkerställer att det finns biljetter till ett förmånligt pris för resenärer som antingen är ute i god tid med sin bokning eller är flexibla med restider.

Prismodellen bidrar också till att vi har hög beläggning och inte kör omkring med tomma stolar. Vi samverkar med regionala länstrafikbolag för att kunna erbjuda Resplus-resor med kom-fram-garanti.

Tågtrafik har en viktig roll för att samhället ska fungera. Under coronapandemin har vi därför valt att fortsätta trafikera samtliga SJs linjer även om vi tidvis kört färre avgångar. Tågtrafik över gränserna Sverige-Norge och Sverige-Danmark var under inledningen av pandemin tillfälligt inställd på grund av myndighetsbeslut. Under hösten 2021 har vi fått återuppta trafiken till våra grannländer.

Våra resenärer uppskattar korta restider, täta avgångar och ankomsttider anpassade till arbetstider och anslutande kollektivtrafik. Vi utgår från dessa önskemål och tar stor hänsyn till regionaltrafikens avgångar när vi ansöker om avgångar (tåglägen) för att resenärerna ska få tidseffektiva kollektivresor.

Lojalitetsprogram

SJs lojalitetsprogram SJ Prio syftar till att dels skapa en långsiktig relation med SJs resenärer, dels 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 i både Sverige och Norge eller för reserelaterade upplevelser. Medlemmarna kan också skänka sina poäng till någon av SJs ideella partners.

Vid utgången av 2021 hade SJ Prio närmare 1,4 miljoner medlemmar i Sverige och Norge.

Erbjudande för företagskunder

SJ Biz är vårt erbjudande för företagskunder i Sverige. 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.

Många företag och organisationer har tecknat SJ Biz-avtal med oss under pandemin. Företag med ambitiösa hållbarhetsmål ser över sina resepolicyer och förordar att deras medarbetare i första hand ska välja tåget för tjänsteresor. Vid utgången av 2021 hade nästan 15 000 företag och organisationer ett SJ Biz-avtal, vilket är en ökning med drygt 8 procent sedan förra årsskiftet.

2.3. Försäljning av biljetter och service i stationsmiljön

Utvecklingen av våra försäljningskanaler drivs utifrån våra kunders behov av enkla och personliga tjänster som hjälper dem före, under och efter resan. De allra flesta av våra biljetter säljs via digitala kanaler medan resterande del huvudsakligen säljs av resebyråer.

Fler och fler kunder bokar och betalar sin resa på sj.se eller i SJs app och användningen av SJs biljettautomater minskar. Under 2021 har vi därför minskat antalet biljettautomater.

SJs kunder har många alternativ för att köpa biljetter. Utöver SJs egna digitala kanaler finns våra biljetter även att köpa hos SJs Kundservice via telefon och hos Pressbyrån och 7-Eleven. Vi lanserar regelbundet nya och förbättrade tjänster på sj.se och SJs app och följer löpande kundnöjdheten med våra tjänster.

Fram till den 1 mars 2021 fanns SJ Servicecenter på centralstationerna i Stockholm, Göteborg och Malmö. Därefter finns SJs kundvårdar istället tillgängliga i stationsmiljön för att guida vid köp på sj.se, i SJs app eller i SJ biljettautomat. De guidar också resenärer i hur man själv genomför en ombokning i våra digitala kanaler. Dessutom hjälper de till med trafikinformation, att hitta rätt i stationsmiljön samt hjälper till på plattformar för att underlätta ombordstigning.

SJs ambition när det gäller tillgänglighet är att alla människor, oavsett funktionsnedsättningar, ska kunna använda våra digitala kanaler. Alla nyutvecklade gränssnitt skall uppfylla de riktlinjer som finns specificerade i den internationella tillgänglighetsstandarden Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), version 2.1 nivå AA.

SJs app för Android och iOS har arbetat proaktivt med tillgänglighet sedan 2016 och är idag fullt tillgänglig och uppfyller WCAG 2.1 på AA-nivå med enbart enstaka mindre avsteg. Apputvecklingsteamet hanterar löpande synpunkter från användare för att bibehålla och förbättra kvaliteten.

Vad gäller den existerande webbplatsen SJ.se gjordes en större insats 2019 för att höja kvaliteten och närma oss WCAG 2.1 AA-nivå. Vi åtgärdade de 10 mest kritiska problemen i köpflödet, tillsammans med ett 80-tal mindre ärenden.

SJ:s webbutvecklingsteam har idag ett etablerat arbetssätt med utbildning för alla medarbetare, expertstöd, kvalitetssäkrade komponenter, och testmetoder för att säkra tillgängligheten i allt som byggs. Vi genomför också återkommande användningstester med personer med olika typer av funktionsnedsättning.

Den nya versionen av SJ.se som är under uppbyggnad kommer att vara fullt tillgänglig och uppfylla WCAG 2.1 (AA).



2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig för oss. Vi följer tillämplig dataskyddslagstiftning. Det innebär bland annat att kunden vid insamlingen av personuppgifter informeras om ändamålet med behandlingen, att personuppgifter endast används för dessa specificerade ändamål och att uppgifterna därefter raderas. All personuppgiftsbehandling har vidare en angiven laglig grund samt är skyddad med lämpliga tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder.

SJ behandlar i första hand personuppgifter för att vi ska kunna tillhandahålla våra tjänster. Vidare behandlas personuppgifter bland annat för att utveckla och marknadsföra vår verksamhet, för att förbättra kundens upplevelse, utveckla vårt erbjudande och ge kunden relevant marknadsföring. Ytterligare information om SJs personuppgiftsbehandling och de registrerades rättigheter återfinns på www.sj.se/dataskydd.

Genom SJs lojalitetsprogram för resenärer, SJ Prio, har vi god kunskap om våra frekventa resenärers boknings- och resvanor. Dessa djupare insikter används bland annat för att anpassa produkt- och tjänsteutbudet.

SJ har ett dataskyddsombud som särskilt ansvarar för att personuppgifter hanteras på ett säkert sätt.

2.5. Trafik- och störningsinformation

Våra resenärer behöver uppdaterad trafikinformation för att planera och genomföra sin resa. Våra resenärer planerar sin tid utifrån utlovad tidtabell och måste vid en störning snabbt få användbar störningsinformation.

Vi 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.

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. Resenärerna får sedan information om sin nya reseplan med sms.

2.6. 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 kommer fram i tid. Därför är punktligheten vår viktigaste hållbarhetsfråga. Vårt strukturerade arbete fortsätter och ger långsiktigt resultat. Förutsättningarna för punktlighet varierar beroende på tågtyp, linje, sträcka och tidpunkt. Långdistanståg kör längre sträckor och snabbtågen samsas på spåren med långsammare tåg.

Punktlighet i Sverige under 2021

Punktlighet och regularitet (andel tåg som gått enligt planen i jämförelse mot planen två dygn före avgång) har varierat stort under året, utfall redovisas på nästa sida. Utmanande väderförhållanden — värme, kyla, vind och nederbörd — orsakade periodvis trafikstörningar när



såväl tåg som infrastruktur påverkades. Spår- och växelfel, obehöriga i spårområdet samt olyckor var vanliga orsaker till störningar.

Trots utmanande perioder nådde SJs långdistanståg sin högsta punktlighet sedan 2011, bortsett från 2020 då färre avgångar på grund av coronapandemin medförde minskad trängsel på spåren och därmed högre punktlighet. SJs regionala trafik, medel- och kortdistanstågen, hade också något lägre punktlighet under 2021 än under året innan.

Problem med SJs nya planeringssystem medförde inställda avgångar i främst Mälardalen och Bergslagen under november och december. Situationen förvärrades ytterligare av kraftigt ökade sjukfrånvarotal bland SJs medarbetare under jul- och nyårshelgerna, vilket påverkade alla linjer.

Stort internt fokus på punktlighet

SJ orsakade knappt 10 procent av samtliga störningar som uppstod i det svenska järnvägsnätet under 2021. Vår andel är tämligen konstant över tid.

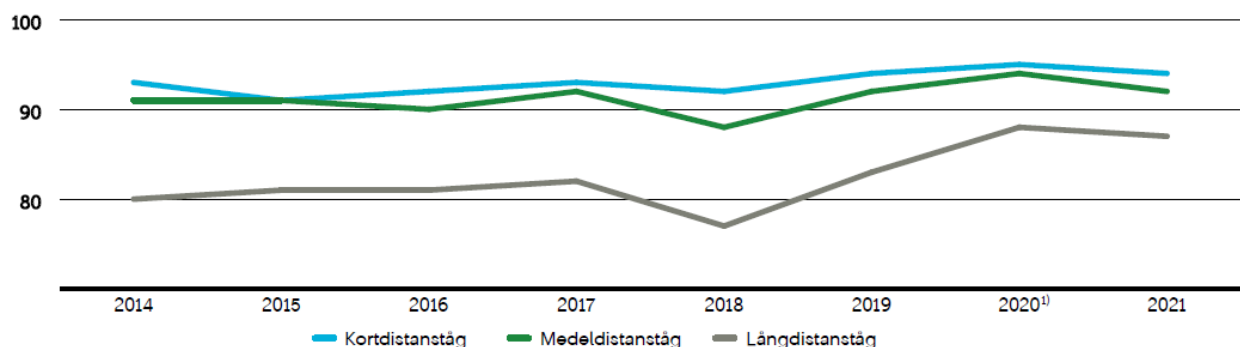
Intelligenta tåg gör vårt underhåll effektivare, vilket bidrar till högre punktlighet när vi kan åtgärda fel innan de skapar problem. En annan viktig del i vårt interna punktlighetsarbete är avgångspunktlighet. Funktionen "Var ska jag stå på plattformen?" i SJs app visar resenärerna var deras vagn kommer att stanna, vilket ökar förutsättningarna för punktlig avgång.

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. Branschen samarbetar i Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) för att nå det gemensamma målet om 95 procents punktlighet.

Under 2021 har TTT genomfört en rad aktiviteter för att öka punktligheten. SJ har med kunskap och systemutveckling bidragit till att förbättra förutsättningarna för att ta fram mer pålitliga prognoser vid störningar. Lyckade försök med att skicka automatisk information mellan SJs lokförare och Trafikverkets trafikledning innebar ett genombrott under året.

Punktlighet för SJs tåg i Sverige, %



De förbättringar som vi genomför på egen hand och tillsammans med övriga branschen har bidragit till att punktligheten för våra tåg i Sverige förbättrats över tid.

1) Trafik utförd av SJ Öresund efter trafikstarten den 13 december 2020 ingår inte i utfallet.

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 avgång. 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 förfinas arbetssätten och implementera stöd för våra medarbetare som jobbar med planering. Under coronapandemin har vi anpassat våra avgångar efter tillfälligt förändrat resemonster hos våra resenärer, vilket ibland påverkat regulariteten.

Problem med SJs nya planeringssystem medförde inställda avgångar i främst Mälardalen och Bergslagen under november och december 2021. Situationen förvärrades ytterligare av kraftigt ökade sjukfrånvarotal bland SJs medarbetare under jul- och nyårshelgerna, vilket påverkade alla linjer. Regulariteten 2021 var för SJs långdistanståg i Sverige 97%, medeldistanståg 95% och för våra kortdistanståg 97%.

På [sj.se](https://www.sj.se) redovisas punktligheten ur flera perspektiv samt sammanfattande veckokommentarer kring större trafikpåverkande händelser:



Punktlighet

En av SJs viktigaste frågor är att tågen ska gå och komma fram i rätt tid.

Punktlighet är ett av våra starkaste fokus

Vi är stolta över att vara en drivande part i branschens samverkan för bättre punktlighet och därmed en bättre vardag för våra resenärer som reser med oss varje dag i större delen av Sverige, till Oslo och till Köpenhamn.

SJ har ett stort engagemang i det branschgemensamma förändringsprogrammet Tillsammans för tåg i tid, vars syfte är att förbättra förutsättningarna för ett stabilt och därmed punktligt järnvägssystem.

Antalet timmar som trafiken inte har fungerat som tänkt på grund av fel på infrastrukturen, fel på något fordon, sen avgång från bangården eller depå och försenade/akuta banarbeten har minskat stadigt sedan starten.

Under 2019 och 2020 har Trafikverket haft stort fokus på att förbättra spårväxlar och signaler i Stockholms pendeltågssystem, vilket reducerat antalet störningstimmar i systemet markant. Trafikverket håller på att införa avläsare av infrastrukturen för att lättare kunna planera ett mer förebyggande underhåll.

När det gäller fordon har vi investerat i underhåll av vår fordonsslotta både för att avhjälpa och för att förebygga. SJ inför fler och bättre avläsare i fordonen för att kunna upptäcka och åtgärda fel innan de har uppstått. Genom fordonets data kan även fel i infrastrukturen upptäckas och identifieras.

När störningstimmar minskar så att tågen kommer in till en bangård eller depå i tid blir det dubbelt positivt. Då kan arbetet utföras som planerat och därför också avgå därifrån i tid, vilket var fallet i mycket större utsträckning under 2019 och 2020, jämfört med tidigare år.

Samarbetet i branschen för att planera trafiken vid banarbeten (Starkt branschsamverkan) har haft en positiv effekt på antalet störningstimmar vilket beror på att banarbeten förlängs eller omplaneras. Det finns dock en stor förbättringspotential i korttidsplaneringen av banarbeten.

Den allt starkare och mer effektiva samverkan i branschen när det gäller allt från planering av tidtabell till hantering vid trafikstörningar börjar bära frukt. Inkopplingen av Citybanan har haft stor positiv påverkan på långdistansstågen samt medeldistanstågen i Mälardalen. Men det är framförallt ett idogt arbete med att analysera, identifiera och genomföra förbättringar gemensamt i branschen som står för den bestående förbättringen av punktlighet.

[Läs mer om förändringsprogrammet Tillsammans för tåg i tid](#)

Punktlighetsredovisning

Ett tåg räknas som punktligt om det är i rätt tid med en marginal på fem minuter. Punktlighetsstatistiken baseras på mätningar vid varje uppehåll.

Resenärspunktlighet

SJ redovisar dessutom punktligheten till några utvalda orter som SJ trafikerar. Här presenteras punktligheten ur både tågens och resenärens perspektiv.

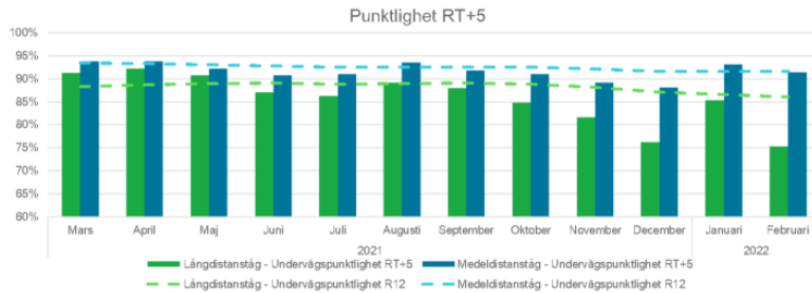
[Läs om resenärspunktligheten](#)

[Läs om punktligheten per månad](#)

[Läs om punktligheten per vecka](#)

[Läs om punktlighet hos Trafikverket](#)

Punktlighet per månad



Förklaringar

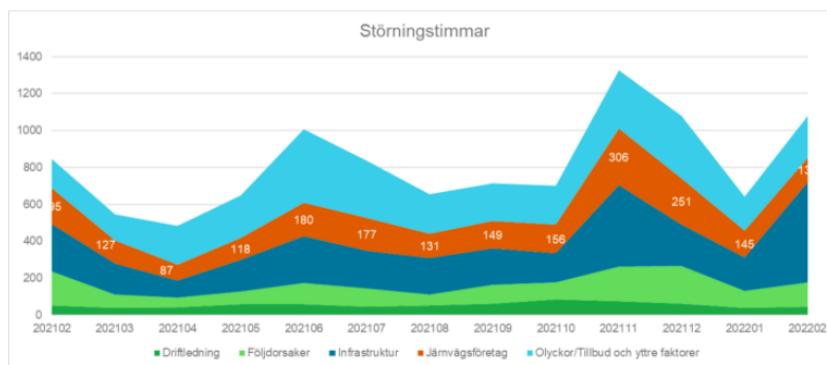
Punktlighet RT+5:

Ett tåg räknas som punktligt om det är i rätt tid med en felmarginal på fem minuter. Punktlighetsstatistiken baseras på mätningar vid varje uppehåll.

R12mån:

De senaste 12-månadernas medelvärde. Detta värde anses vara ett bättre sätt att följa den långsiktiga utvecklingen, eftersom säsongsberoenden eller tillfälliga störningar utjämnas över 12 månader.

Störningar som påverkar punktligheten på SJs tåg



Förklaringar

Driftledning: Trafikverkets driftledning.

Följdorsaker: Här ingår bland annat förseningar orsakade av ett annat tåg, oavsett om det är framfört av SJ eller övriga operatörer.

Infrastruktur: Inklusive banarbeten.

Järnvägsföretag: Här lika med SJ.

Olyckor/Tillbud och yttre faktorer: Yttre faktorer såsom väder, olyckor, broöppningar med mera.

Merförseningar för SJs tåg på mer än 5 minuter. Källa: Trafikverket LUPP

Punktlighet per vecka

Punktlighet per vecka

[Vecka 12 \(pdf\)](#)

[Vecka 11 \(pdf\)](#)

Större trafikpåverkande händelser under vecka 12, 2022

21 mars

Obehöriga i spåret i Sandviken. Fordonsskada i Skinnskatteberga. Inväntade ambulans i Falköping oca sjukdomsfall

2.7. Städning och luftkvalitet på SJs tåg

SJs städrutiner innebär att tågen grundstädas en gång per dygn, vanligen på natten. Då gör vi en större rengöring av toaletter, säten, knappsatser, ledstänger, handtag, väggar och golv.

På merparten av SJs tåg görs dagtid också lättare städning när tågen vänder vid sina destinationer. Städningen innefattar borttagning av skräp, rengöring av golv i bistro och samma noggranna städning av toaletterna som vid en grundstädning. Utsatta ytor så som ledstänger, handtag och knappsatser sattes extra i fokus under pandemin och torkas även av.

De rengöringsmedel SJ använder vid grund- och vändstädning är miljövänliga fettlösande rengöringsmedel som också har effekt på virus såsom corona.

Vi genomför också omfattande städningar av våra tåg med maskiner, till exempel ångmaskiner och mattvättmaskiner, med olika intervall.



Samtliga städinsatser utförs av personal som utbildats för att använda särskilda städmaskiner och -redskap.

SJ använder SJQS kvalitetsuppföljningssystem samt Insta-800 för kontroll och uppföljning av levererad städkvalité.

I SJs löpande kundmätningar följs bland annat 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

Luften ombord på SJs tåg byts ut mot luft utifrån flera gånger i timmen. Exakt hur ofta luften byts skiljer sig mellan våra olika tågtyper men det rör sig om ett tidsspänn på varannan till var åttonde minut. Kupéerna ombord på våra natttåg har separat tilluft.

SJ följer regler för luft- och ventilationssystem på tåg och vi jobbar både förebyggande och avhjälpanande för att säkerställa god luftkvalitet.

2.8. 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. Sedan juni 2020 genomförs undersökningen med en ny metod, vilket innebär att undersökningen mejlas ut till resenärer efter genomförd resa istället för att delas ut på läsplattor ombord. Den nya så kallade NKI-undersökningen resulterar bland annat i Nöjd kundindex om (NKI). NKI uppgick 2021 till 77, vilket är en indexenhet lägre än rekordutfallet på 78 året innan. På grund av metodbytet är utfallen för 2020 och 2021 inte fullt ut jämförbart med tidigare år.

De resenärer som rest med ett försenat tåg får i NKI-undersökningen frågor kring hur de upplevt informationen förseningen. Utfallet presenteras i nyckeltalet information vid försening och det uppgick 2021 till 66, jämfört med 69 under 2020.

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

Resenärer är välkomna att lämna synpunkter och klagomål till tåg- eller kundvård på plats, via formulär på sj.se, via telefon eller genom att mejla till kundservice@sj.se. Reklamationerna som inkommer skriftligt hanteras sedan inom 7 dagar. Om kunden inte är nöjd med hanteringen finns också möjlighet att låta vår Kundombudsman pröva ärendet. Under 2021 mottog vi ca 76 137 kundfrågor och reklamationer. Periodvis under året har svarstiderna varit längre än målet 7 dagar.

Ansökan om ersättning vid försening (EVF) görs via formulär på sj.se, under 2021 hanterades ca 114 409 EVF varav ca 62% hanterades via ett automatiserat flöde vilket innebär att ansökan hanteras inom 3 dagar.

I Sverige har vi två regelverk att förhålla oss till gällande ersättning vid försening. Dels det övergripande EU regelverket, Tågpassagerarförordningen, som gäller för resor med tåg som går en längre sträcka (150 km eller längre), dels Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter som förstärker dina rättigheter är du 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.

Kunder som har blivit försenade vid sin tågresa kan enkelt ansöka om restidsersättning via ett formulär på [sj.se](https://www.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 en 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 funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresa 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.

Bokning sker genom ledsagningsportalen som tillhandahålls av Samtrafiken, under 2021 bokades 9 948 ledsagningar. Trafikverket har ansvaret för stationsledsagningen.