



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2015

Innehåll

1. SJ AB.....	2
1.1. Verksamhet.....	2
1.2. Tillstånd och certifikat.....	3
2. Tjänstekvalitetsrapport	5
1.3. Digital kundservice	5
1.4. Kombinationsresor	5
1.5. Information och biljetter	5
1.6. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	5
Tågen ska ankomma i tid	6
Alla interna processer granskas	6
Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	6
Regularitet.....	7
1.7. Städning på SJs tåg	9
1.8. Kundmätningar	9
1.9. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet.....	10
1.10. Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet	10





1. SJ AB

1.1. Verksamhet

SJ är ett reseföretag som ägs till 100 procent av svenska staten. Omkring 5 000 medarbetare bidrar till att erbjuda ett effektivt och klimatsmart resande. SJ AB har dagligen 440 avgångar och trafikerar 160 stationer mellan Narvik och Köpenhamn. Till det kommer ett stort antal avgångar i koncernens trafikdrivande dotterbolag.

Alla resor med SJs tåg är märkta med Bra Miljöval.

Under 2015 omsatte SJ 9052 MSEK.

Mål

SJ ska vara en hållbar och marknadsledande tågoperatör i Sverige.

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

Förnyat 2013-06-25. Gäller längst t.o.m. 2018-06-30.

Utfärdande myndighet: Statens jernbanetilsyn.

EU-identifikationsnummer: NO1220130001.

Omfattar typ trafikktjeneste: Persontransport unntatt høyhastighetstrafikk, på linjene Bjørnfjell (grense) – Narvik, Charlottenberg (grense) – Oslo både via Hovedbanen og via Romeriksporten, Bryn – Loenga.

Lagstöd: Jernbaneforskriften (2010-12-10 nr 1568) § 6-1.

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 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

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

Utfärdat: 2012-03-16. Gäller längst t.o.m. 2017-03-16.

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 examinators vid prov för lokförare, Sverige

Utfärdat: 2012-05-11. Gäller längst t.o.m. 2017-05-10.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att vara examinators 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.

1.3. Digital kundservice

Under året investerade vi i mer resurser för att öka tillgängligheten på SJs kundtjänst ytterligare. Kundtjänst finns även i digitala kanaler och använder Facebook, Twitter och Kundforum på sj.se för att sprida viktig information, upplysa om SJs erbjudanden och till att föra dialog med kunderna.

1.4. Kombinationsresor

SJ och övriga transportföretag inom Samtrafiken arbetar gemensamt för att underlätta för kunderna som vill köpa kombinationsresor mellan flera transportföretag. Kunden som har en Resplus-resa erhåller en kom-fram-garanti och får hjälp att nå sin slutdestination, även om en störning uppstår.

1.5. Information och biljetter

Biljettförsäljning sker på följande sätt;

- sj.se
- SJs mobilapp "SJ"
- SJs egna resebutiker i Stockholm, Göteborg och Malmö
- via ca 650 biljettombud

Allt fler resenärer väljer att besöka SJ digitala försäljningskanaler. Webbplatsen sj.se hade i genomsnitt ca 2 miljoner unika besök i månaden under 2015 och användandet ökar över tid.

Användandet av SJs mobilapp "SJ" ökar även stadigt. Appen används av ca 80 000 användare dagligen och per månad har appen över 200 000 användare.

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

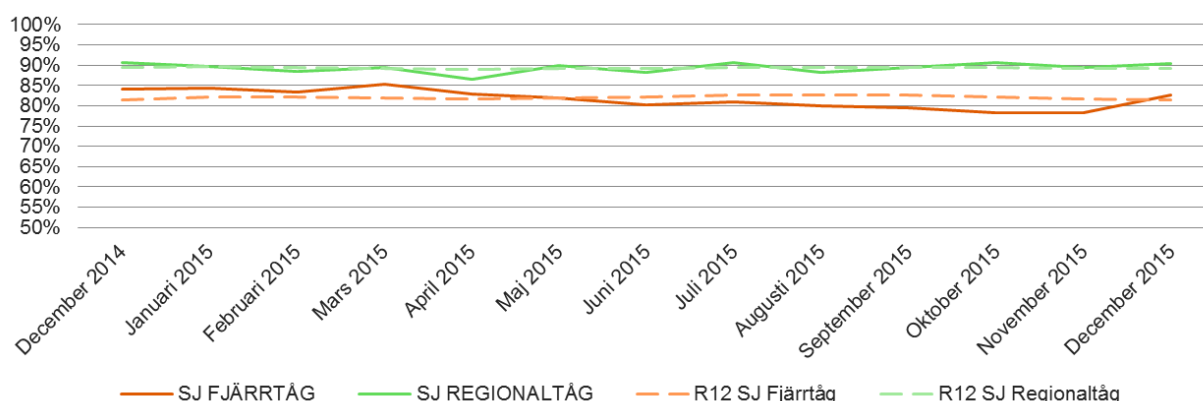
Att komma fram i tid är det viktigaste för resenärerna och helt avgörande för förtroendet för hela järnvägssystemet. Att skapa punktlighet kräver god planering och hög leveransprecision med många pusselbitar som ska passa ihop. Därför tar SJ ett helhetsgrepp i syfte att aktivt även påverka förutsättningar utanför den egna verksamheten.

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.

Under 2015 låg punktligheten på fjärrtåg på 82 procent och för regionaltågen 89 procent.



Undervägs punktlighet RT+5



Tågen ska ankomma i tid

Kunder och resenärer värdesätter punktlighet mycket högt. En av SJs viktigaste hållbarhetsfrågor är att till 2020 nå branschens mål om punktlighet på 95 procent på samtliga tåg. Hög punktlighet är en förutsättning för SJs och hela järnvägens förtroende. Under 2015 var punktligheten 82 procent (81) för SJ ABs fjärrtåg och 89 procent (89) för regionaltågen. Förutsättningarna och därmed utmaningarna är mycket varierande beroende på tidpunkt och sträcka. Ett stort fokus under 2016 är att förbättra förutsättningarna för att våra fjärrtåg ska gå enligt tidtabell.

Under 2015 var cirka 14 procent av störningarna på SJ ABs tåg självorsakade. Det innebär att även om andelen egenorsakade störningar minskat markant, behöver ytterligare förbättringar göras. En dryg tredjedel av störningarna under 2015 på SJ ABs tåg orsakades av infrastruktur, medan yttre händelser såsom olycksfall eller extremväder stod för knappt en tredjedel. För att nå punktlighetsmålet arbetar vi därför på flera fronter. För det första ska våra interna processer och flöden analyseras för att kunna vidta åtgärder som ökar punktligheten. För det andra krävs ännu djupare samarbete med Trafikverket och andra tågoperatörer.

Alla interna processer granskas

Analys av SJs interna processer och flöden runt punktligheten gör det möjligt att definiera brister och sätta in rätt åtgärder. Arbetsprocesser i alla delar av verksamheten, allt från ITstöd och rutiner ombord till trafikinformation och reparationer av tåg, ska fungera smidigt och effektivt för att möjliggöra att tågen avgår och ankommer i tid.

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



SJ3 Information vid större störning

I den ombordundersökning som genomförs varje kvartal ingår även frågor kring hur resenärerna upplever informationen i samband med större störningar. Utfallet presenteras i ett index för SJ ABs fjärrtåg respektive regionaltåg. Under året har index för information på fjärrtåg förbättrats. Index för information på regionaltåg har däremot försämrats.

Index	2015	2014
Information vid större störning (+21 min), SJ ABs fjärrtåg	73	–
Information vid större störning (+6 min), SJ ABs regionaltåg	57	–

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):

Kundkritisk regularitet - åkt hela sträckan	201501	201502	201503	201504	201505	201506	201507	201508	201509	201510	201511	201512	Totalsumma
Fjärrtåg	98%	98%	97%	98%	98%	98%	96%	98%	96%	96%	98%	97%	97%
Regionaltåg	99%	98%	98%	96%	99%	98%	99%	97%	97%	97%	97%	96%	98%
Totalsumma	98%	98%	98%	97%	98%	98%	98%	97%	97%	97%	98%	97%	98%



På sj.se redovisas **varje vecka** punktligheten på flertalet linjer inom såväl fjärr- som regionaltrafik samt **sammanfattande kommentarer kring större trafikpåverkande händelser**.

Se nedanstående exempel;



Ställ din fråga här...

SÖK

Köp resa

Erbjudanden

SJ Prio

Trafikinfo

Kundservice

Om SJ

Skapa konto

Logga in

Start > Om SJ > Punktlighet > Punktlighet per vecka > Arkiv

SJ på två minuter
SJ Nyhetsrum
Jobba på SJ
Trafik och tåg
Ägare och organisation
Finansiell information
Hållbarhet och miljö
Punktlighet
▼ Punktlighet per vecka
Fjärrtåg
Regionaltåg
Punktlighet per månad

Punktlighet vecka 18, Fjärrtåg

Här nedan visas punktligheten för utvalda fjärrtågssträckor.

Sträcka	Punktlighet	Högtrafik*
Alvesta–Stockholm	78 %	78 %
Falun–Stockholm	87 %	83 %
Gävle–Stockholm	79 %	86 %
Göteborg–Malmö	80 %	68 %
Göteborg–Stockholm	58 %	46 %
Karlstad–Stockholm	80 %	45 %
Linköping–Malmö	83 %	88 %
Linköping–Stockholm	78 %	78 %
Malmö–Göteborg	91 %	83 %
Malmö–Linköping	93 %	92 %
Malmö–Stockholm	78 %	78 %
Nässjö–Stockholm	78 %	78 %
Stockholm–Alvesta	82 %	88 %
Stockholm–Falun	88 %	88 %
Stockholm–Gävle	92 %	92 %
Stockholm–Göteborg	78 %	77 %
Stockholm–Karlstad	72 %	51 %
Stockholm–Linköping	84 %	86 %
Stockholm–Malmö	83 %	88 %
Stockholm–Nässjö	57 %	46 %
Stockholm–Skövde	63 %	61 %
Stockholm–Sundsvall	96 %	92 %
Stockholm–Umeå	72 %	71 %
Stockholm–Östersund	88 %	85 %
Sundsvall–Stockholm	71 %	71 %
Sundsvall–Umeå	72 %	-
Umeå–Stockholm	71 %	71 %
Umeå–Sundsvall	50 %	-
Östersund–Stockholm	57 %	-

* Högtrafik=tåg som avgår från eller ankommer till stationerna Stockholm, Göteborg eller Malmö mellan 06.00–09.00 eller 15.30–18.00.

Större trafikpåverkande händelser:

- 27 april: Sprickor i en växel vid Stockholm södra medförde stora förseningar för trafiken på sträckan Stockholm S – Årstadberg. Växelfel i Kävlinge på sträckan mellan Lund-Helsingborg. Signalfel mellan Hamra och Varberg. Olycka mellan Avesta Krylbo och Snickarbo.
- 28 april: Spårledningsfel i Göteborg C. Det brann i en husvagn i närheten av spåret i Bålsta, vilket medförde stopp i tågtrafiken förbi platsen tills räddningstjänst har meddelat att det är ok att köra förbi. Stopp i Grums på grund av brand intill spåret. Ordergivning på grund av trasiga bommar i Säby. Stopp i trafiken på grund av brofel i Kungsör. Bränder i banvallen i Nässjö medförde stopp i tågtrafiken mellan Nässjö och Grimstorp. Lokskada med rökutveckling orsakade totalstopp mellan Knivsta-Uppsala.
- 29 april: Transmissionsfel i Eskilstuna. Spårledningsfel på Tegelbacken. Reducerad hastighet i Kalmar pga obehöriga i spåret.
- 30 april: Villolycka mellan Emmaboda och Örsjö. Växelfel mellan Kummelby och Häggvik. Spårledningsfel på Stockholm S. Signalfel i Stockholm C. Växelfel i Låqesta. Stängsel på



1.7. 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

1.8. Kundmätningar

SJ genomför en så kallad ombordundersökning riktad till resenärer på tåglinjer som SJ trafikerar under eget varumärke. Undersökningen genomförs löpande under året och resulterar i ett Nöjd kundindex (NKI) och flera av SJs andra kundnära nyckeltal. NKI mäter resenärernas samlade reseupplevelser med SJ under de senaste tolv månaderna. SJ har även ett program för resenärer, SJ Prio. Programmet lanserades 2007 och har 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.

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.

Under 2015 genomfördes också kundpaneler samt olika testpaneler, där kunder bidragit med viktiga synpunkter som hjälper SJ att utveckla erbjudanden. De har bland annat gett synpunkter på SJs nya hemsida, sj.se. Kunderna har också hjälpt till att utvärdera SJs nya matutbud samt testat komforten på nya stolar inför pågående upprustning av X 2000.

	Utfall 2014	Utfall 2015
Nöjd kundindex, SJ AB	63	66
Nöjd kundindex, NKI, Stockholmståg	72	66
Kundnöjdhet index, SJ Götalandståg, pendeltåg	94	92
Kundnöjdhet index, SJ Götalandståg, regiontåg	94	92



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

SJ ändrade i maj 2015 ersättningsmodellen vid försening enligt EU-standard. Avsikten var att regelverket skulle bli enklare att förstå och att resenären skulle få sin ersättning snabbare. Förändringen innebär att ersättningen är densamma oavsett vem som orsakat en försening om minst 60 minuter.

Kunder som har blivit försenade vid sin tågresan kan enkelt ansöka om restidsersättning via ett formulär på sj.se. SJ tillämpar EUs regelverk vid förseningar och sedan 1 maj 2015 gäller i korthet följande;

- Vid 60 minuters försening eller mer ersätter SJ 25 % av biljettpriset
- Vid 120 minuters försening eller mer ersätter SJ 50 % av biljettpriset

Under 2015 hanterade SJ 215412 stycken ansökningar om restidsersättning. Den genomsnittliga handläggningstiden har varit ca 6 dagar.

Från och med 1 april 2016 träder en ny lag i kraft som förstärker resenärernas rättigheter ytterligare. Lagen omfattar transporttjänster kortare än 150 kilometer och innebär bland annat att resenärerna ges rätt till följande;

- Vid 20 minuters försening ersätter SJ 50 % av biljettpriset
- Vid 40 minuters försening ersätter SJ 75 % av biljettpriset
- Vid 60 minuters försening ersätter SJ 100 % av biljettpriset

1.10. 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.

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 2015 bokades 15846 ledsagningar.