



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2018

Innehåll

1. SJ AB.....	3
1.1. Verksamhet.....	3
1.2. Tillstånd och certifikat.....	4
2. Tjänstekvalitetsrapport	6
2.1. Kunddialog	6
2.2. Kundlöften.....	6
2.3. Kunderbjudande.....	6
Vårt erbjudande.....	6
Vad vi lovar våra resenärer	6
2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter	7
2.5. Försäljning av biljetter	8
2.6. Information vid störda lägen	9
2.7. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	9
Punktligheten under 2018.....	9
Stort internt fokus på punktlighet	10
Samarbete för förbättrad punktlighet	10
Störningsmildrande åtgärder	10
Regularitet.....	11
2.8. Städning på SJs tåg	13
2.9. Kundmätningar.....	14
2.10. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	14
2.11. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet.....	15





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 fjärrresor inom Sverige samt till Oslo, Halden, Narvik och Köpenhamn. SJ kör kommersiell tågtrafik i egen regi och upphandlad trafik. Under 2018 bedrevs koncernens tågtrafik i moderbolaget SJ AB och dotterbolaget SJ Götalandståg AB. Övriga dotterbolag har begränsad verksamhet.

SJ ägs av svenska staten och vårt mål är att leverera lönsam persontrafik på järnväg, både i egen regi och i samarbete med andra. Som landets marknadsledande tågoperatör knyter vi ihop Sverige och Skandinavians huvudstäder. Vår verksamhet gör det möjligt för människor att resa enkelt och hållbart med det överlägset mest klimatsmarta transportalternativet. SJ driver verksamheten utifrån affärsmässiga villkor på en fullt avreglerad marknad, och får inga statliga anslag eller subventioner.

SJ-koncernen har 4 600 medarbetare och omsättningen 2018 var cirka 7,9 miljarder kronor. Varje dag väljer 140 000 personer att resa med någon av SJs 1 200 avgångar från 284 stationer. Alla resor med SJs tåg är märkta med Bra Miljöval.

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.

1.3. Kunddialog

Vi utvecklar ständigt vårt kunderbjudande utifrån insikter om vad kunderna och resenärerna vill ha. Dagliga möten med resenärer ombord, via kundservice och i sociala medier ger oss uppslag till förbättringar. Vi träffar regelbundet olika intresseorganisationer och företrädare för kommuner och regioner för att diskutera SJs befintliga och framtida erbjudanden utifrån deras behov och önskemål. SJ bjuder också in kunder för att bland annat tycka till om nya koncept, utformningen på vår information och stolarna i nya X 2000.

I utvecklingsappen SJ Labs utforskar vi nya digitala lösningar tillsammans med våra kunder. Den som laddat ned appen får testa funktioner under utveckling och bidra till att utvärdera och utveckla dessa. Färdigutvecklade funktioner flyttas sedan till SJs app. SJ Labs utvecklade till exempel kundidén att låta resenärer ha tågbiljetten i ett chippimplantat, något som SJ var först i världen med. Funktionen Anslutningsguiden där resenärer kan köpa anslutande kollektivtrafikresor till eller från tågstationen utvecklades också i SJ Labs.

Student Advisory Board ger oss värdefull kunskap om studenters syn på SJ, som resenärer och som potentiella framtida medarbetare. Vi bjuder även in utvalda resenärer på SJ Labs-resor för att testa digitala koncept som SJs affärsutveckling arbetat fram och för att bidra med värdefulla insikter och synpunkter.

1.4. Kundlöften

Varje dag väljer omkring 140 000 resenärer SJ. Många gör det just för att vi erbjuder hållbara resor och ett utbud som gör det möjligt att resa med oss. Vi är en viktig del i mångas liv och gör allt vi kan för att leva upp till våra tre kundlöften: En säker och punktlig resa med god service.

1.5. 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.

Vårt erbjudande

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.

Vad vi lovar våra resenärer

Varje dag väljer 140 000 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. Av de störningar som uppstod i järnvägsnätet under 2018 orsakades knappt 10 procent av SJ, på grund av bland annat fordonsfel eller att tåget inte avgick från station enligt tidplan. 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 bidrar med kompetens i TTT och har effektområdesansvar för tre av åtta områden samt stråkansvar för Södra stambanan.

Vårt eget punktlighetsarbete innebär att vi förbättrar våra processer. Hela kedjan måste fungera, från planering till genomförande. Under de kommande åren genomför vi omfattande investeringar i nya och befintliga tåg för att förbättra vår fordonsflotta. Vi arbetar för att bli bättre på förebyggande underhåll genom bland annat förbättrad planering. Vi använder digitala verktyg för information och kommunikation mellan trafikledning, lokförare och tågvärdar. Funktionen "Var ska jag stå på plattformen?" i SJs app innebär mindre stress och spring för resenärerna på perrongen, och bidrar till att vi kan avgå på utsatt tid.

Vem du än är, vart du än ska

Alla ska känna sig välkomna och väl omhändertagna före, under och efter sin resa med SJ. Under 2018 lanserades bland annat mer flexibla biljettlösningar för våra affärsresenärer. Vårt barnerbjudande sågs över med bland annat särskilt barnvänliga maträtter i bistron ombord.

I SJs Tillgänglighetsråd diskuterar vi regelbundet med representanter för flera stora intresseorganisationer hur våra tåg och erbjudanden kan göras ännu mer tillgängliga.

Under 2018 valde ytterligare 200 000 resenärer att gå med i SJs lojalitetsprogram SJ Prio, som idag har 1,3 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 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 företag. Våra företagskunder får rabatt på alla SJ-resor, månatlig rese- och miljörapport som visar hur stora utsläpp de besparat miljön genom att välja SJ, regelbunden statistik över företagets reseinköp och alla resor på en faktura

1.6. Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig för oss. SJ hade förberett sig under lång tid när den nya dataskyddsförordningen General Data Protection Regulation (GDPR) trädde i kraft den 25 maj 2018. 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. De insamlade personuppgifterna används för de syften som de samlats in för och hanteras med stor omsorg. Personuppgifter rensas kontinuerligt när uppgifterna inte längre behövs för de syften de samlats in för eller när kund så begär. Sedan hösten 2018 är SJ AB certifierade enligt Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), vilket innebär att vår hantering av kredit- och betalkort håller hög säkerhetsnivå. Arbetet med certifieringen har bland annat medfört att vi infört en ny betallösning för köp av biljetter via SJs Kundservice så att våra medarbetare aldrig tar del av kortnumret.

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. Vi följer GDPRs regler och kundernas integritet är alltid en viktig del när kunddata används. 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. Läs mer om SJs riskhantering på sidan 42. SJ har även ett dataskyddsombud som särskilt ansvarar för att personuppgifter hanteras på ett säkert sätt. Under 2018 har SJ anmält tre befarade eller konstaterade intrång mot kunders integritet eller förluster av kunddata till Datainspektionen. Vid ett av dessa intrång använde en förövare stulna användarnamn och lösenord från andra internettjänster och utnyttjade ett 60-tal medlemmars SJ Prio-konton. De kunder som utsattes är vidtalade och har fått tillbaka de poäng de förlorat och samtliga SJ Prio-medlemmar har fått nya lösenord. Händelsen är polisanmäld. Under åren 2016-2017 förekom inga substantiella klagomål mot kunders integritet eller förluster av kunddata.

1.7. Försäljning av biljetter

Digitaliseringen av SJs försäljningskanaler har drivits på av våra kunder. Under 2018 såldes 85 procent av SJs biljetter via digitala kanaler (sj.se, SJs app och biljettautomater) medan resterande del huvudsakligen såldes av resebyråer. SJs biljetter kan även köpas i våra resebutiker, per telefon hos SJs Kundservice samt hos Pressbyrå och 7-Eleven. År 2017 lanserades betalning via Swish i SJs försäljningskanaler och 2018 betalades hälften av alla resor sålda i SJs app med Swish.

SJ rankades 2018 av företaget BearingPoint som Sveriges mest digitala reseföretag och som näst mesta digitala företag alla kategorier i Sverige. I början av 2019 utnämndes SJ även till Europas mest digitala reseföretag av BearingPoint. Vår sajt sj.se utsågs dessutom 2018 till Sveriges bästa webbsajt av IDG/Internetworld. Tydlig kundnytta och enkelhet samt den ständigt pågående utvecklingen av tjänsterna lyftes i motiveringen. Den användarvänliga miljön och nyckelfunktioner som möter användarens behov framhölls också när SJ vann förstapriset i kategorin Digitala produkter och tjänster i samband med Swedish Design Awards 2018.

Nya funktioner och tjänster lanseras regelbundet på sj.se och i SJs app. Flertalet lanseringar i appen har först testats och färdigutvecklats tillsammans med våra kunder i appen SJ Labs. Under 2018 lanserades bland annat Anslutningsguiden (till och från tåget) där resenärer kan hitta anslutande kollektivresor till eller från tågstationer samt köpa biljetter till dessa anslutande resor. Hösten 2018 lanserade SJ sin första pilotversion av en röststyrningstjänst i form av en app till Google Assistant där SJs kunder kan få information om sin resa samt ställa frågor om SJs verksamhet. Vi följer löpande hur nöjda våra kunder är med SJs digitala försäljningskanaler via olika indexmätningar och under 2018 har nöjdheten varit hög både med sj.se och SJs app.



1.8. Information vid störda lägen

Vid de tillfällen då vi inte möter resenärernas förväntningar, till exempel vid störningar, måste de få relevant och ágerbar trafikinformation. SJ informerar om trafikláget i egna kanaler på sj.se och i 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. Läs mer om vårt punktlighetsarbete på sidorna 38-39. Ombordundersökningen innehåller frågor kring hur resenärerna upplever informationen i samband med större störningar. Utfallet presenteras i ett index för SJ ABs fjärrtåg (SJ Snabbtåg samt InterCity) respektive regionaltåg. SJ mäter också resenärernas nöjdhet med trafikinformationen via undersökningen Nöjd Informations Index. Tack vare synpunkter från våra kunder förtydligar vi ständigt vår information, samtidigt som nya och förbättrade tekniska lösningar ökar kvaliteten. Tillsammans med Trafikverket arbetar vi på en modell för att kunna lämna bättre prognoser till resenärer vid störningar. Under 2018 lanserades funktionen Byte av avgång för att resenärer enklare ska kunna boka om sin resa i SJs app och på sj.se. SJ kan numera även automatiskt boka om samtliga resenärer på ett tåg, med bibehållna val om exempelvis tyst avdelning och rullstolsplats, och skicka ut information om nya rese detaljer med sms.

1.9. 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 2018

Under 2018 hade SJs medeldistanståg en punktlighet på 88 procent (92) och SJs kortdistanståg (pendeltåg) nådde 92 procent (93). SJ bedömer trots det att branschens långsiktiga mål 95 procent till 2020 är möjligt att nå för såväl medel- som kortdistanståg. Punktligheten för SJs långdistanståg uppgick under 2018 till 77 procent (82). Eftersom tågen körs längre sträckor och genom områden med regional- och pendeltågstrafik blir dessa tåg mer störningskänsliga. SJs bedömning är att det blir utmanande att nå 95 procents punktlighet för långdistanstågen till 2020 med en toleransnivå på 5 minuter, men att riktade insatser för långdistanstågen kommer att förbättra punktligheten både för dessa tåg och för hela järnvägssystemet. Flertalet förseningar för SJs långdistanståg ligger mellan 6 och 10 minuter. Jämfört med flyget hade SJ högre punktlighet under 2018 även om årets mål för punktlighet inte nåddes.

Under 2018 inledde Trafikverket omfattande underhållsarbeten på Västra och Södra stambanorna för att Sverige på sikt ska få en mer robust järnväg. Pågående underhållsarbeten innebär att det inte finns något utrymme att köra in förseningar på den redan hårt belastade järnvägen och att alternativa färdvägar kan vara stängda. Arbetena påverkade främst punktligheten på Stockholm—Göteborg, Stockholm — Malmö/Köpenhamn, Stockholm — Karlstad — Oslo samt Stockholm — Uppsala och våra resenärer fick därför tidvis färre avgångar att välja bland på dessa linjer.

Avstängningen av Getingmidjan (sträckan Stockholm Central—Stockholms södra) under åtta sommarveckor avlöpte förhållandevis väl för SJs resenärer, medarbetare och tåg tack vare SJs grundliga förberedelser på egen hand och tillsammans med Trafikverket.



Sommarens extrema värme och torka fick stor påverkan på järnvägsinfrastrukturen och våra fordon, vilket orsakade störningar i tågtrafiken. Torkan ledde till bränder på banvallar, vilket medförde nya resvägar för påverkad tågtrafik eller inställda avgångar.

Stort internt fokus på punktlighet

Trafikverket ansvarar för punktlighetsdata och för att alla störningar som uppgår till minst tre minuter får en kod som anger orsaken. Av de störningar som uppstod i järnvägsnätet under 2018 orsakades knappt 10 procent av SJ. Vi arbetar strukturerat för att minimera de störningar vi själva orsakar, vilket förutsätter en stabil tågplan (tågtidtabell) och förebyggande underhåll av våra fordon. När en störning inträffat omplanerar SJs trafikledning tågtrafiken för att minimera spridnings effekten.

Vi förbättrar även proceduren för avgång och stänger tågdörrarna 30 sekunder före avgång för att kunna avgå planenligt. Funktionen "Var ska jag stå på plattformen?" i SJs app underlättar resenärernas påstigning och bidrar därmed till punktlig avgång.

Samarbete för förbättrad punktlighet

En förutsättning för mer punktlig tågtrafik är att grundplaneringen av tågplanen (tågtidtabellen) är väl anpassad till exempelvis banans skick och tillgänglig kapacitet. Eftersom järnvägen är ett slutet system med många beroenden måste alla aktörer vara skickliga på sin sak och samarbeta väl. Alla måste ta ansvar för helheten istället för att optimera sitt eget system. Branschen samarbetar sedan 2013 i Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) för att nå det gemensamma målet om 95 procents punktlighet till 2020. SJ är övertygade om att samarbete är avgörande för nå bättre punktlighet och därför satsar vi mycket resurser i form av tid och kompetens i TTT.

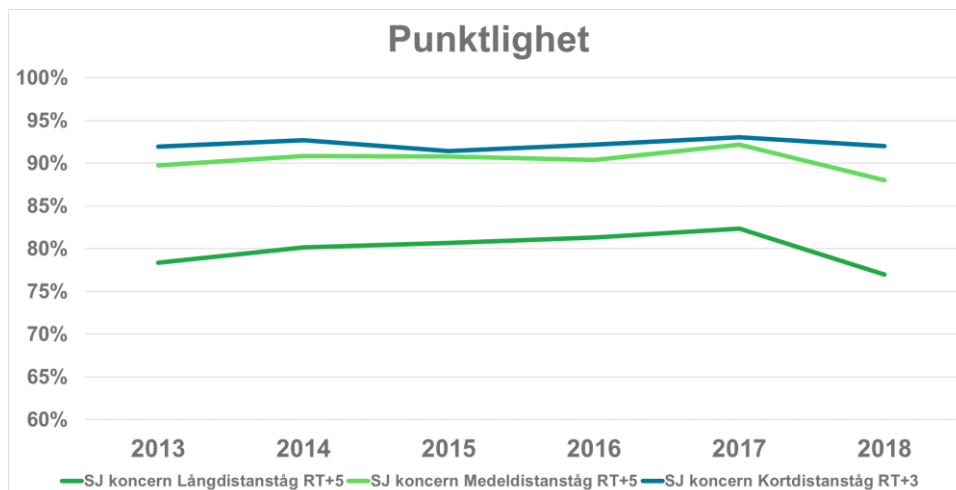
Antalet störningstimmar orsakade av otillet spårbeträdande har ökat kraftigt de senaste åren. Obehöriga i spårområdet medför att hastigheten begränsas kraftigt för tåg i området eller att trafiken stoppas helt, med lägre punktlighet som följd. Branschen arbetar därför gemensamt för att motverka att obehöriga vistas i spårområdet. Stängsel i storstadsområden minskar direkt antalet störningstimmar och TTT identifierar därför platser där många rör sig för nära spåren för att vidta åtgärder. Att vistas i spårmiljö utan tillstånd är belagt med 3 000 kronor i böter.

Den 1 juli 2018 trädde en ny järnvägstrafiklag i kraft som ger tågoperatörer rätt att kräva ersättning från infra strukturförvaltare för kostnader som uppstår till följd av operatörens tvingande skyldigheter gentemot resenärer, så kallad regressrätt. Den nya lagen innebär att operatören kan begära ersättning för kostnader avseende till exempel ersättningstrafik och utbetald förseningsersättning, i de fall förseningen orsakats av Trafikverket eller annan infrastrukturförvaltare. SJ har lämnat krav på ersättning till Trafikverket.

Störningsmildrande åtgärder

När en störning väl inträffat måste konsekvenserna för resenärerna mildras. För att våra resenärer ska uppleva sin resa som pålitlig jobbar vi bland annat med att optimera anslutningar och förbättra trafikinformationen.

Digitala hjälpmedel underlättar och effektiviserar trafikledningens beslut och de åtgärder som vidtas. Åtgärder vid störningar kan bland annat innebära att tåget får ny resväg eller att resenärerna får fortsätta med annat färdmedel. SJ kan tack vare en digital lösning numera boka om samtliga resenärer på ett tåg, med bibehållna val om exempelvis tyst avdelning och rullstolsplats, och skicka ut information om nya rese detaljer med sms.



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.

Regulariteten 2018 var:

- Långdistanståg 96%
- Medeldistanståg 96%
- Kortdistanståg 98%



1.10. 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



1.11. 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. Målet är att nå ett så representativt spektrum av SJs resenärer som möjligt. Minst 4 000 svar samlas in varje kvartal, fördelat på dryga 300 olika tågturer, och undersökningen genomförs under alla årets månader. Svaren från ombordundersökningen analyseras noggrant för att vi ska kunna anpassa och utveckla vårt kunderbjudande och vår service både övergripande och per linje.

Ombordundersökningen resulterar bland annat i Nöjd kundindex (NKI). NKI minskade under 2018, efter en stadig uppgång sedan 2015, och uppgick till 69 (72). Nedgången förklaras främst av lägre punktlighet under årets första tre kvartal samt att resenärerna upplevde informationen vid trafikstörningar som otillräcklig. NKI förbättrades något under fjärde kvartalet men årets mål nåddes inte.

SJ Götalandståg mäter Nöjd resenärsindex (NRI). NRI uppgick 2018 till 95 (94) för pendeltåg och till 94 (94) för regionaltåg, vilket innebar att årets mål nåddes. Aktiviteter för ökad punktlighet är centrala för att öka NKI och NRI.

Student Advisory Board syftar till att utveckla SJ utifrån vad studenter efterfrågar. Vid varje tillfälle träffas 10 – 12 studenter och diskuterar SJ ur olika perspektiv, tidigare teman har bland annat varit sociala medier och varumärke. Deltagande studenter får samtidigt en inblick i SJs verksamhet och 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. Under 2018 genomfördes fem SJ Labs, bland annat utveckling av Anslutningsguiden. Nya koncept eller större förändringar presenteras först för strukturerade kundpaneler som bjuds in för att diskutera förslagen på djupet. Många synpunkter kommer även in från resenärer via våra tågvärdar och SJs Kundservice.

1.12. 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.

1.13. 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 2018 bokades 17126 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 tar Trafikverket över hela ansvaret för stationsledsagningen från Jernhusen.