

Hållbarhetsrapport: Ansvarsfull styrning

Sjs hållbarhetsrapport enligt Årsredovisningslagen omfattar sidorna 24–39.

Sjs affärsidé är att erbjuda marknadens mest kundnära och hållbara resande i egen regi och tillsammans med andra. Det innebär att SJ ska vara bäst på att tillgodose kundernas behov och att socialt, miljömässigt och ekonomiskt ansvar ska gå hand i hand genom hela verksamheten. Sjs affärsmodell har två ben: SJ bedriver kommersiell tågtrafik i egen regi under eget varumärke samt tågtrafik som upphandlats av regionala eller nationella kollektivtrafikmyndigheter under eget eller upphandlarens varumärke. Produktionsprocesserna för båda benen är i grunden desamma, vilket skapar konkurrens- och stordriftsfördelar.

Hållbart företagande är helt integrerat i Sjs affärsmodell. Med utgångspunkt i bolagets vision, affärsidé, värdeord och balanserade styrkort bedrivs verksamheten på ett socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbart sätt. Sjs balanserade styrkort omfattar sex styrområden som mäts och följs upp regelbundet, varje månad, kvartal och/eller år. På motsvarande sätt används styrkortet för att identifiera och minimera risker inom varje styrområde, se sidorna 38–39.

Sjs ledningssystem beskrivs på sidan 25.

Övergripande analys av utfall 2017

Utfallen förbättrades under 2017 inom flertalet styrområden. Inom styrområde Medarbetare förbättrades utfallet för sjukfrånvaro och ledarskapsindex, som båda nådde satta mål efter flera års systematiskt arbete. Prestationsindex förbättrades också men nådde inte målet. Sjs mål för nya nyckeltal mångfald nåddes.

Punktlighet är Sjs viktigaste hållbarhetsmål. Under 2017 nåddes målet för medeldistanståg och punktligheten för kortdistanståg förbättrades utan att nå målet. SJ bedömer att branschens mål om 95 procents punktlighet till 2020 är fullt uppnåeligt för medel- och kortdistanståg. Även om punktligheten för Sjs långdistanståg förbättrades under 2017, kommer det att bli en utmaning att nå branschmålet. SJ arbetar intensivt med branschen och på egen hand för att nå målen.

Utfallet för SJ Volontär såg en betydande förbättring men avvek ändå från uppsatt mål. Aktiviteter pågår för att få fler medarbetare att engagera sig ideellt på arbetstid.

Läs mer om utfall 2017 för samtliga nyckeltal på sidorna 25–37.

De globala hållbarhetsmålen och Sjs roll

Världens ledare har förbundit sig att uppnå tre saker under de kommande 15 åren: Utrota extrem fattigdom, minska ojämlikheter och orättvisor i världen samt att lösa klimatkrisen. För att nå detta har 17 globala hållbarhetsmål beslutats. UNEP, FNs utvecklingsprogram, har ett samordnande ansvar för att assistera länder med att integrera målen i sina nationella policyer och budgetar. Även företag förväntas analysera målen och identifiera på vilket sätt verksamheten kan bidra till måloppfyllelsen.

För SJ har tre av målen störst relevans under kommande affärsplanepå period 2018–2022 genom att vi kan bidra och vara en del av lösningen:

Mål 7: Hållbar energi för alla

Den globala förbättringstakten vad gäller energieffektivitet ska fördubblas till 2030.

Sjs roll: Tåget är det mest energieffektiva transportslaget – både idag och i framtiden oaktat om övriga, mer miljöbelastande trafikslag, lyckas minska sin klimatpåverkan.

Mål 10: Minskad ojämlikhet

Alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsvariation, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, ska inkluderas i det sociala, ekonomiska och politiska livet.

Sjs roll: Vi ska vara ett SJ för alla – när det gäller våra resenärer och i vår roll som en stor arbetsgivare.



Mål 11: Hållbara städer och samhällen

Senast 2030 ska alla ha tillgång till säkra, ekonomiskt överkomliga, tillgängliga och hållbara transportsystem. Det förutsätter förbättrad trafiksäkerhet, inte minst genom utbyggd kollektivtrafik. Särskild hänsyn bör tas till behoven hos barn, äldre samt till personer med funktionsvariationer. Positiva ekonomiska, sociala och miljömässiga kopplingar mellan stadsområden, stadsnära områden och landsbygdsområden ska främjas genom att stärka den nationella och regionala utvecklingsplaneringen.

Sjs roll: SJ har en självklar roll i ett hållbart samhälle. SJ möjliggör för människor att bo på ett ställe och arbeta eller studera på ett annat. Vi är även en självklar samtals- och samarbetspartner på såväl nationell, regional som lokal nivå i att skapa ett hållbart transportsystem ur dess bredaste bemärkelse.

Sjs styrkort

	Utfall 2017	Mål 2017	Utfall 2016	Mål 2018	
😊 Medarbetare					
Sjukfrånvaro, %	5,4	5,6	6,6	5,2	F
Ledarskapsindex	75	73	68 ¹	75	F
Prestationsindex	79	80	75 ¹	80	F
Mångfald ² , % utländsk bakgrund enligt SCB	15	15	–	15	F
🤝 Partnerskap & Resurser					
Antal genomförda hållbarhetsrevisioner ^{2,3}	7	10	–	5	
Leverantörs- och partnerskapsindex ⁴	–	–	–	7,5	
🏠 Samhälle					
Trafiksäkerhetsindex	96,5	96,4	96,3	96,4	A
Varumärkesindex, VMI, SJ AB	52	60	52	60	D
Miljöindex, SJ AB	78	75	76	78	E
SJ Volontär, antal timmar	1 030	1 750	424	2 000	D
👤 Kund					
Nöjd kundindex, NKI, SJ AB	72	71	70	75	C
Nöjd resenärsindex ⁵ , NRI, SJ Götalandstågs pendeltåg	94	92	94	93	C
Nöjd resenärsindex ⁵ , NRI, SJ Götalandstågs regionalståg	94	92	94	94	C
⚙️ Process					
Punktlighet långdistanståg ⁶ (fjärr- och nattåg), 5 min, %	82	89	81	91	B
Punktlighet medeldistanståg ⁶ (regionaltåg), 5 min, %	92	92	90	93	B
Punktlighet kortdistanståg ⁶ (pendeltåg), 3 min, %	93	94	92	93	B
Regularitet ⁷ långdistanståg ⁶ (fjärr- och nattåg), %	98	98	98	98	B
Regularitet ⁷ medeldistanståg ⁶ (regionaltåg), %	97	98	97	98	B
Regularitet ⁷ kortdistanståg ⁶ (pendeltåg), %	98	98	97	98	B
📊 Finans					
Nettoskulsättningsgrad ⁸ , gånger	-0,1	0,5–1,0	0,0	0,5–1,0	D
Avkastning på operativt kapital ⁹ , %	16,4	7,0	20,0	7,0	D
Utdelning, andel av periodens resultat, %	50 ¹⁰	30-50	40	30-50	D

¹ Utfall avser endast SJ AB.

² Nytt nyckeltal från 2017.

³ Fördjupade leverantörsgranskningar ur ett hållbarhetsperspektiv: Skrivbordsrevision, utökad skrivbordsrevision, platsgranskning eller extern inspektion.

⁴ Nytt nyckeltal från 2018.

⁵ Egen mätmetod, ej jämförbart med utfall för SJ AB.

⁶ Ny uppdelning från 2017. Se definition på sidan 93.

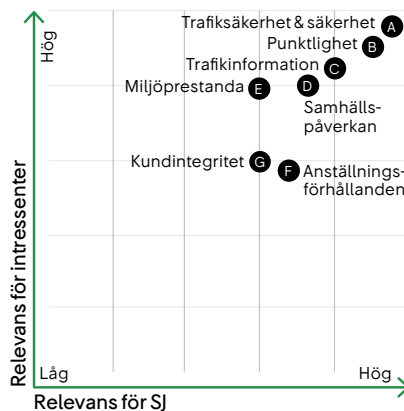
⁷ Mäter andelen tåg som avgår från utgångsstation och kommer fram till slutstation enligt den plan som gäller två dygn innan trafikdygn.

⁸ Målet ska nås på sikt.

⁹ Målet ska nås i genomsnitt.

¹⁰ Enligt styrelsens förslag.

Sjs väsentlighetsanalys med koppling till styrkortet



G I dagsläget finns inget nyckeltal i styrkortet kopplat till kundintegritet. Sjs arbete med kundintegritet beskrivs och redovisas med GRI-indikatorn G4-PR8 på sidan 34.

Från vision till konkret arbete - Sjs ledningssystem



Hållbart företagande är en naturlig och integrerad del i Sjs affärsmodell. Med utgångspunkt i Sjs vision, affärsidé och värdeord säkerställs ett socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbart företagande genom mätning och uppföljning av styrområdena: Medarbetare, Partnerskap & Resurser, Samhälle, Kund, Process samt Finans. För att årligen utvärdera och utveckla Sjs ledningssystem använder vi den europeiska kvalitetsmodellen EFQM. Modellen hjälper oss att med struktur och systematik mäta var SJ befinner sig i förhållande till vision och uppsatta mål.

Sjs medarbetare är nyckeln till framgång

Varje dag möter tiotusentals kunder och resenärer SJ. För att varje möte ska motsvara alla olika förväntningar behöver SJ engagerade medarbetare med rätt förutsättningar för att utföra sina uppgifter och de situationer som kan uppkomma i varje enskilt möte. Sjs interna uppförandekod ger vägledning för hur vi, med utgångspunkt i Sjs värdeord, agerar och bemöter varandra och våra intressenter. Koden anger bland annat hur SJ och våra medarbetare ska agera för att upprätthålla mänskliga rättigheter, arbetsvillkor samt yttre miljö.

Sjs interna uppförandekod innefattar vidare alla policier och riktlinjer som beskriver hur Sjs medarbetare ska bete sig internt och externt. Koden bygger på internationellt överenskomna regler, främst de tio principerna i FNs Global Compact, och ska vara känd, respekteras och tillämpas lika för alla medarbetare oavsett anställningsform. Alla medarbetare ska veta vart de ska vända sig i fall av kränkande särbehandling, med tydliga processer för att utreda, åtgärda och ge stöd till den som utsatts.

Uppförandekoden anger nolltolerans mot alla former av mutor och omfattar även kraven i Institutet mot mutors (IMM) Kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet. Överträdelser mot uppförandekoden kan anmälas till Sjs visseblåstjänst. Läs mer på sidan 47.

Dialog som grund för utveckling

En förutsättning för att kunna möta kundernas och resenärernas förväntningar är att våra medarbetare har rätt kompetens och befogenheter. För att SJ ska utvecklas är dialogen med och involveringen av våra medarbetare avgörande. Medarbetarsamtal och medåkning där åkande medarbetare coachas är årligt återkommande inslag i medarbetardialogen. Samtalen syftar bland annat till att varje medarbetare ska ha individuella mål som är tydligt kopplade till Sjs övergripande mål samt en utvecklingsplan.

Fyra gånger per år anordnas även tvärfunktionella dialogmöten där ett tvärsnitt av våra medarbetare och delar av koncernledningen diskuterar aktuella SJ-relaterade frågeställningar. Medarbetarna informeras även vid möten, arbetsplatsträffar, på intranätet, i veckobrev och av sin chef om aktuella frågor och vår riktning framåt samtidigt som regler och rutiner för hur verksamheten ska bedrivas på ett

Sjs medarbetare

	2017	2016
Medelantal årsanställda	3 680	4 192
Kvinnor, %	40	37
Män, %	60	63
Anställda per den 31 december	4 535	4 427
Kvinnor, %	42	42
Män, %	58	58
Chefer¹, %		
Kvinnor	44	46
Män	56	54
Ledningsgrupp, %		
Kvinnor	53	43
Män	47	57
Styrelse², %		
Kvinnor	43	43
Män	57	57

¹ Med underställd personal men ej med i ledningsgrupp.

² Avser stämmevalda ledamöter.

enhetligt och säkert sätt lyfts fram.

Sjs årliga medarbetarundersökning kartlägger medarbetarnas arbetsituation och trivsel samt hur förutsättningarna för goda prestationer ser ut och hur ledarskapet bidrar. Utfallet följs noga upp både övergripande och nedbrutet per enhet och ligger till grund för Prestationsindex och Ledarskapsindex. Utfallet diskuterar i enheterna med syfte att initiera aktiviteter utifrån identifierade behov. Medarbetarundersökningen 2016 visade att mobbning och trakasserier finns hos SJ, på samma sätt som i övriga samhället. Under 2017 har vi därför tagit krafttag för att skapa medvetenhet och sprida kunskap, såväl vid årets dialogmöten som vid arbetsplatsträffar och andra möten.

Medarbetarundersökningen 2017 visade ökad svarsfrekvens samt positiv utveckling för både Prestationsindex med ett utfall på 79 (75) och Ledarskapsindex på 75 (68). Årets mål nåddes för Ledarskapsindex men inte för Prestationsindex. Uthålliga insatser kring ledarutveckling, dialog och involvering bidrog till förbättringen.

Ledarskap som skapar engagemang

För att möta kundernas önskemål och krav på bland annat digitala tjänster och den ökande konkurrensen behöver SJ fortsätta att förändras. Förändringsarbetet syftar till kostnadseffektivitet och fler kundpassade lösningar.

Avgörande för Sjs förmåga att ställa om är ledarnas kompetens inom förändringsledning och deras förmåga att skapa rätt förutsättningar för engagemang och goda prestationer. Ledarutbildningar, mentorskap och coaching är grunderna i Sjs ledarutvecklingsplattform, där ryggraden utgörs av ökad involvering och dialog med medarbetarna.

Ett SJ för alla

SJ arbetar med mångfald utifrån diskrimineringslagens sju diskrimineringsgrunder. Vi ska erbjuda ett inkluderande arbetsklimat präglad av respekt, trygghet och tillgänglighet. Ett SJ för alla berikar och skapar stolthet och engagemang. Därför ska vi ha en kultur där alla – både medarbetare, kunder och resenärer – känner sig välkomna.

Med ökad mångfald får vi fler perspektiv och ökar förståelsen för våra kunders och resenärers skiftande behov. Det ökar Sjs konkurrenskraft och ger en genväg till nya affärer. Av Sjs medarbetare 2017 hade 15 procent utländsk bakgrund enligt SCBs definition (personen är född utomlands eller är född i Sverige med två utrikes födda föräldrar), vilket innebär att årets mål nåddes. För Sverige som helhet var motsvarande siffra 18,5 procent den 31 december 2017.

En trygg och hälsosam arbetsplats

Balans mellan arbete och fritid är utgångspunkten för Sjs förebyggande friskvårdsarbete. Hälsoinspiratörer ordnar föreläsningar om kost och hälsa och gemensamma motionsaktiviteter. Insatser görs även inom ergonomi och våra medarbetare har tillgång till friskvårdsutrymmen med vilorum samt friskvårds- och hälsopeng. Alla medarbetare erbjuds tjänsten Personalstöd som innebär gratis och anonym specialistrådgivning i frågor av såväl arbetsrelaterad som privat karaktär. Från 2018 kommer medarbetarnas friskvårdsarbete att mätas och redovisas internt som ett nyckeltal inom styrområde Medarbetare.





Ökat tågresande och stundande generationsskifte gör att SJ de närmaste åren rekryterar flera hundra lokförare och tågvårdar. Välkommen ombord!

Varför detta nyckeltal?

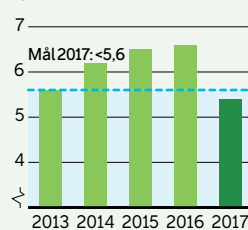
Sjukfrånvaro

I ett långsiktigt hållbart företag är medarbetarnas hälsa avgörande. Medarbetarnas hälsotillstånd är en viktig indikator för hur såväl medarbetarna som SJ mår, hur arbetsmiljön och samarbetsklimatet ser ut. Måttet blir viktigt både ur ett medarbetarperspektiv och ett ekonomiskt perspektiv.

- Genomfört fortsatt satsning på process för snabb återgång till arbete för sjukskrivna. Tidiga arbetsförmågebedömningar i samarbete med företagshälsovården för att dels identifiera medarbetare med upprepad sjukfrånvaro, dels säkerställa snabb återgång till arbete för långtidssjukskrivna
- Förbättrat och effektiviserat processer genom fördjupat samarbete med företagshälsovården och Försäkringskassan. Trenden för minskning av långa sjukskrivningar är positiv och projektet inriktas på förebyggande arbete
- Genomfört utbildningar, seminarier och arbetsplatsmöten kopplat till mobbning och trakasserier

Mål och utfall

Sjukfrånvaro, %



Lägre utfall än årets mål innebär att målet överträffades.

Planerade aktiviteter 2018

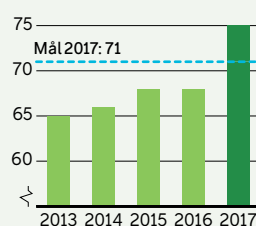
- Fortsatt satsning på process för snabb återgång till arbete för sjukskrivna och tidiga arbetsförmågebedömningar i samarbete med företagshälsovården
- Fortsätta samarbetet med företagshälsovården och Försäkringskassan med ökat fokus på förebyggande insatser såsom hälsoscreening och åtgärder i utvalda grupper
- Utbilda chefer och skyddsombud om kränkande särbehandling
- Genomföra riktade analyser tillsammans med företagshälsovården för avdelningar och grupper inom SJ i syfte att identifiera möjliga risker till framtida ohälsa

Ledarskapsindex

Ledarskapet är avgörande för att vi ska nå våra mål. Ledarna ska säkerställa att alla medarbetares kompetens tas tillvara i utvecklingen av SJ. Genom medarbetarundersökningens Ledarskapsindex mäter vi denna förmåga.

- Skapat ny grundutbildning för chefer inom ramen för ledarutvecklingsplattformen
- Introducerat handledningsgrupper för chefer, ledda av externa ledarskapscoacher
- Genomfört bred satsning för att skapa involverande möten genom utbildningar, seminarier och coaching
- Genomfört ledarmöten och chefsmöten

Ledarskapsindex



- Genomföra grundutbildning för nya chefer inom ramen för ledarutvecklingsplattformen
- Fortsätta erbjuda handledningsgrupper för chefer, ledda av externa ledarskapscoacher
- Fortsätta satsningen för att skapa involverande möten

Varför detta nyckeltal?

Prestationsindex

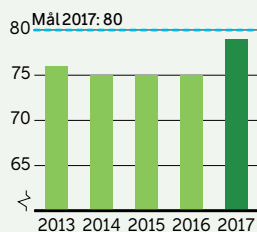
Sjs förmåga att skapa förutsättningar för medarbetarna att prestera är avgörande för att vi ska nå våra mål. Det ger även en positiv utveckling av hälsotalen – de medarbetare som får möjlighet att göra ett bra jobb blir friskare.

Prioriterade aktiviteter 2017

- Säkerställt att alla medarbetare har målkontrakt
- Inlett försök med rullande tremånadersschema för medarbetare ombord
- Genomfört fyra dialogmöten
- Utvecklat arbetsplatsträffarna med tydlig metodik och handledning till chefer

Mål och utfall

Prestationsindex



Planerade aktiviteter 2018

- Fortsätta försöket med rullande tremånadersschema för medarbetare ombord
- Genomföra genomlysning av anställningsformer

Mångfald

Mångfald ger nya erfarenheter och perspektiv och ökar vår konkurrenskraft. Nyckeltalet visar hur väl SJ speglar samhällets sammansättning.

- Fastställt mångfaldsmål per division/stab
- Erbjudit medarbetare med kundkontakt att bära brosch på uniformen som visar vilka språk de talar
- Deltagit i praktikprogram för nyanlända via Migrationsverket



- Delta i praktikprogram för nyanlända via Arbetsförmedlingen

Att tidigt fånga upp medarbetare som riskerar ohälsa för att snabbt sätta in stöd och åtgärder vid behov är en viktig del av friskvårdsarbetet. Medarbetare med upprepad korttidsjukfrånvaro följs noggrant upp för att om möjligt undvika längre sjukskrivningar. Under året har också det förebyggande arbetet intensifierats. För långtidssjukskrivna medarbetare arbetar SJ fokuserat och långsiktigt med rehabiliteringsplaner i nära samarbete med företagshälsovården och Försäkringskassan. Målet är att de så snabbt som möjligt ska kunna återgå till sina jobb.

Det systematiska arbetet med att minska sjukfrånvaron har varit framgångsrikt. Under 2017 uppgick koncernens sjukfrånvaro till 5,4 procent (6,6), vilket innebar att årets mål överträffades. Såväl lång- som korttidsjukfrånvaron minskade, vilket tyder på att både arbetet med rehabilitering och snabb återgång till arbete och det förebyggande arbetet ger avsedd effekt.

En säker och hälsosam arbetsmiljö är en förutsättning för friska medarbetare. Sjs Arbetsmiljöpolicy anger hur SJ ska agera.

Säkerhetsarbetet fokuserar på att våra resenärer och medarbetare ombord på tågen, i depåer och i resebutiker ska känna sig trygga. Medarbetare på tågen utbildas i personlig säkerhet och konflikthantering och bär personlarm. SJ har rutiner för att ta hand om medarbetare som utsatts för hot eller våld, där en plan för återgång i arbete ingår.

Under 2017 introducerades en mobilapp för att underlätta rapportering av avvikelser i Sjs verksamhet. Rapporteringen ger underlag för åtgärder inom berörd del av verksamheten för att öka säkerheten och förbättra arbetsmiljön. Under 2017 rapporterades 539 tillbud (984) och 339 olyckor (287). Delvis ändrad kategorisering under året skapade otydlighet och åtgärder kommer att vidtas under 2018 för att såväl tydliggöra definitioner som för att korrigera felaktigt kategoriserade händelser.

SJ som attraktiv arbetsgivare

SJ vill vara en attraktiv arbetsgivare som förknippas med en uttalad hållbarhetsprofil, erkänt gott ledarskap, stort engagemang i hälsofrågor och goda möjligheter till utveckling inom koncernen. Varje år genomförs en omfattande successionsplan där tänkbara efterträdare utses och talanger lyfts fram inom koncernen.

Tågresandet hos SJ har under de senaste fem åren ökat med drygt 10 procent och väntas fortsätta uppåt. I kombination med ett generationsskifte inom lokförarkåren samt en naturlig personalomsättning bland timavlönade tågvärkar bidrar detta till att vi har ett stort behov av nyrekrytering. Vi arbetar bland annat aktivt i styrelserna för utbildningsordnare för lokförarutbildningen för att stärka bilden av SJ som arbetsgivare.

SJ bedriver även ett traineeprogram för nyexaminerade akademiker. Vi besöker mässor och högskolor samt tar emot praktikanter, exempelvis genom initiativet Tekniksprånget. Vi deltar även i praktikprogram som syftar till att nyanlända ska få en första kontakt med svenskt arbetsliv.

Tillsammans gör vi resan bättre

SJ samarbetar med leverantörer och partners för att leverera, utveckla och förbättra reseupplevelser. Trafikverket är SJs viktigaste leverantör och samverkanspartner för att leverera en väl fungerande järnvägstrafik till resenärerna. Trafikverket ansvarar för en tillförlitlig järnvägsinfrastruktur, tilldelning av tåglägen (spårtid) samt avgångs- och ankomstinformation i väntsalar och på plattformar. SJs samverkan med Trafikverket omfattar såväl strategiskt arbete med tidtabeller och underhållsåtgärder på järnvägen, som operativt arbete kring trafikläget.

Andra viktiga leverantörer till SJ är Linkon (som hanterar SJs biljettbokningssystem samt Jernhusen och andra fastighetsägare som hyr ut depåer och väntsalar. Underhålls-entreprenörer säkerställer att tågen servas och repareras utifrån behov och fordonens underhållsplaner.

SJ arbetar aktivt för ökat samarbete både mellan svenska och europeiska järnvägsaktörer. Inom branschinitiativet Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) samarbetar Trafikverket, SJ och övriga tågoperatörer, entreprenörer och branschföreningar i Sverige för att förbättra förutsättningarna för punktlighet. Inom Järnvägsbranschens Samverkansforum (JBS) drivs gemensamt förbättringsarbete för att öka svensk järnvägs robusthet, konkurrenskraft och lönsamhet. SJs vd Crister Fritzon leder sedan 2017 Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER), vilket är den viktigaste samarbetsorganisationen för järnvägsföretag i Europa när det gäller påverkan på EUs institutioner.

Sammanhållna kollektivresor

SJ erbjuder resor i egen regi eller tillsammans med andra för att resenärer ska kunna ta sig från dörr till dörr med kollektivtrafik. SJ samverkar med regionala länstrafikbolag för att erbjuda så kallade Resplus-resor där färdmedel och/eller operatörer kombineras för att resenären ska få en sammanhållen resa med kom-fram-garanti. SJ tar i möjligaste mån hänsyn till regionaltrafikens avgångar när tågens tidtabeller konstrueras för att kollektivt resande ska bli mer attraktivt.

Ansvarsfulla inköp

SJ köpte under 2017 varor och tjänster för cirka 5 miljarder kronor från omkring 2 500 leverantörer. Inköpen omfattar allt från mat och dryck ombord till uniformer, tågunderhåll,

ersättningstrafik och nya fordon.

SJs uppförandekod för leverantörer baseras på internationellt vedertagna initiativ och standarder och anger koncernens grundläggande principer inom exempelvis mänskliga rättigheter, lagefterlevnad och miljö. Uppförandekoden möjliggör för oss att föra en djupare dialog med våra leverantörer kring kraven och därigenom ömsesidigt öka kunskapen kring ansvarsfulla inköp och fördjupa samarbetet.

Från 2018 kommer leverantörers och partners uppfattning om SJs samarbetsförmåga att mätas och redovisas med nyckeltalet Leverantörs- och Partnerskapsindex inom styrområde Partnerskap & Resurser.

Granskning av leverantörer genom hållbarhetsrevisioner

Under 2017 utarbetade SJ en ny metod för leverantörsgranskning ur ett hållbarhetsperspektiv. Vid inköp över 0,5 MSEK eller när det finns geografiska eller branschspecifika skäl enligt SJs riskklassning ska metoden följas. Bland annat har ett helt nytt SJ-anpassat riskverktyg tagits fram. Detta verktyg visar tydligare än tidigare vilka leverantörer som har en potentiell risk att bryta mot SJs uppförandekod för leverantörer. Om någon av våra leverantörer inte skulle efterleva uppförandekoden skulle det förutom skada på människor eller miljö även kunna skada SJs varumärke.

Under 2017 har sju hållbarhetsrevisioner av leverantörer genomförts. Fokus har under året varit på att ta fram den nya metoden på ett genomarbetat sätt, vilket medfört att färre revisioner än årets mål genomförts. Fyra av årets revisioner inkluderade granskning på plats, i såväl intern som extern regi. Övriga revisioner bestod av grundlig granskning av dokument samt dialog och möten med leverantörer. Ingen av revisionerna har påvisat några allvarliga avvikelser från SJs uppförandekod för leverantörer. De mindre avvikelser och observationer som konstaterats åtgärdas av leverantören och följs upp av SJ.



Viktigaste händelserna 2017

- Ny metod och nytt riskverktyg för leverantörsgranskning ur ett hållbarhetsperspektiv framtagna

Varför detta nyckeltal?

Antal genomförda hållbarhetsrevisioner (fördjupade leverantörsgranskningar ur ett hållbarhetsperspektiv)

För att säkerställa att våra leverantörer uppfyller kraven i SJs uppförandekod för leverantörer.

Prioriterade aktiviteter 2017

- Tagit fram ny metod för leverantörsgranskning
- Utbildat cirka 30 medarbetare i leverantörsgranskning på plats

Mål och utfall

7
hållbarhetsrevisioner under 2017

Mål 2017: 10

Planerade aktiviteter 2018

- Fokusera hållbarhetsrevisionerna på leverantörer av fordonsunderhåll och material till fordon

Vi för människor närmare varandra, varje dag

Sjs viktigaste bidrag till ett hållbart samhälle är att fler reser med tåg. För att Sverige ska nå målet att bli en av världens första fossilfria välfärdsstater behöver andelen klimatsmarta transporter öka, både för människor och gods. Under 2017 ökade resandet med Sjs kommersiella egetrafik med 3 procent jämfört med året innan och vi trafikerade 284 stationer.

Samhällets förväntningar på SJ som marknadsledande persontågsoperatör är med rätta högt ställda. Under de närmaste åren kommer vi att investera cirka 9 miljarder kronor i ny och uppgradad fordonsflotta. Läs mer på sidan 37.

Sjs tidtabeller skapar valfrihet genom att det är möjligt att bo i en ort och arbeta eller studera i en annan. SJ samverkar med regionala länstrafikbolag för att resenärer ska kunna ta sig hela vägen med kollektivtrafik. Läs mer om Resplus-resor på sidan 29. På samhälls nivå bidrar Sjs trafik till tillväxt genom att företaget kan rekrytera kompetens från ett större upptagningsområde.

Sjs verksamhet skapar även många arbetstillfällen utanför den egna organisationen, främst inom fordonsunderhåll men även inom exempelvis catering. Moderniseringen av X 2000 sker i Tillberga utanför Västerås, där omkring 100 arbetstillfällen skapats. Ytterligare nära 200 personer i Sverige och Schweiz arbetar med moderniseringen.

Kontinuerlig dialog med kommuner, regioner och resenärer gör att vi i den mån det går anpassar linjer och avgångar till uttalade behov. Under året har en tidig avgång från Alvesta introducerats för att resenärer från Småland ska kunna vara i Stockholm före klockan 9. I nya tidtabellen från december 2017 har nattågsavgången från Malmö till Stockholm senarelagts efter önskemål från resenärer och restiden Stockholm–Uppsala har förkortats till en halvtimme på nyintroducerade avgångar utan stopp.

Säkerheten alltid först

En säker och punktlig resa är Sjs viktigaste kundlöfte, och säkerheten prioriteras alltid först. Trafiksäkerhet är grund-

läggande för allt arbete inom SJ men säkerhetsarbetet omfattar även andra områden, exempelvis säkerhet och trygghet ombord, informationssäkerhet samt god beredskap för att hantera svåra och oförutsägbara händelser. EUs säkerhetsdirektiv och nationell reglering på Sjs marknader i Sverige, Danmark och Norge utgör grunden för det systematiska säkerhetsarbete som SJ bedriver inom hela koncernen samt i samverkan med externa partners och myndigheter.

Under 2017 infördes en mobilapp för rapportering av avvikelser, vilket medfört en stor ökning av mängden avvikelserapporter. Appen har medfört att inrapportering och dokumentation av mindre olyckshändelser och djurpåkörningar förbättrats. Mängden händelser som ger underlag till Sjs trafiksäkerhetsindex har därmed ökat väsentligt samtidigt som trafikproduktionen också ökade. Trafiksäkerhetsindex för 2017 blev 96,5 (96,3). Årets mål nåddes, trots tre allvarliga plankorsningsolyckor.

Sjs miljöarbete

Miljöindex visar resenärernas uppfattning om SJ som ett miljömedvetet företag. Miljöindex för helåret 2017 blev 78 (76), vilket innebar att årets mål överträffades. En sannolikt bidragande orsak till förbättringen är fortsatt positiv respons från resenärer kopplat till bistrons matkoncept.

Inget annat trafikslag har lika låga utsläpp som tåget på längre sträckor. Tågets minimala utsläpp av koldioxid beror dels på att järnvägsnätet till största delen är elektrifierat och att all el vi köper av Trafikverket är förnybar (vattenkraft), dels på lågt luftmotstånd och att många passagerare kan resa samtidigt. Av den el SJ köper för tågdrift är 50 procent dess-

Viktigaste händelserna 2017

- Resandet med Sjs kommersiella egetrafik ökade med 3 procent
- Mobilapp för avvikelserapportering lanserad
- Skattepolicy fastställd och implementerad



Tillbudsrapportering för Sjs medarbetare

Ett tillbud är en händelse som hade kunnat leda till en skada eller olycksfall, men som slutade väl. Tillbudet är en varning om att något allvarligt skulle kunna hända och att förebyggande åtgärder behöver vidtas. Tillbud kan orsakas av fysiska faktorer, exempelvis något är sönder, mindre lämpligt placerat eller saknas, eller bero på psykosociala faktorer, som exempelvis stress, konflikter eller mobbning.

Rapportering av tillbud är väsentligt för att uppmärksamma risker. Inom SJ betonas att tillbudsrapportering syftar till att samla information för att kunna förebygga risker – inte att kritisera enskilda personer. SJ har sedan 2017 en mobilapp för rapportering av avvikelser och för att betona vikten av att inrapportering görs kan det vara inkluderat i medarbetares individuella målkontrakt.

Varför detta nyckeltal?

Trafiksäkerhetsindex

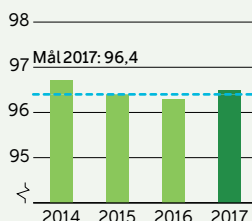
En trygg och säker tågresa är grunden i vårt erbjudande och leverans till kund. Trafiksäkerhetsindex är ett nyckeltal som mäter hur väl vi lyckas uppnå det.

Prioriterade aktiviteter 2017

- Introducerat nya appar för avvikelser och komfortfel
- Installerat utrustning, så kallat alkoskåp, på alla SJ ABs åkstationer för att vid incheckning till tjänstgöring lämna utandningsprov

Mål och utfall

Trafiksäkerhetsindex



Planerade aktiviteter 2018

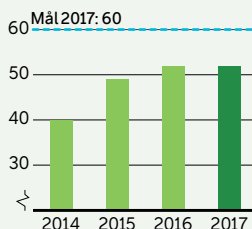
- Omprövning av Sjs trafikillstånd i Sverige, Norge och Danmark
- Fortsätta arbetet med säkerhetskultur och förbättrad rapportering

Varumärkesindex

Sj strävar efter att uppfattas enligt värdeorden Enkelt, Pålitligt, Mänskligt och Härligt. Ett starkt varumärkesindex innebär också ett starkt förtroende för oss som företag, vilket är avgörande för att få fler att vilja åka med oss och betala för det.

- Vidareutvecklat varumärkesplattformen
- Ökat närvaron i sociala kanaler
- Ökat kommunikationen kring Sjs erbjudande och andra utvecklingsinitiativ

Varumärkesindex



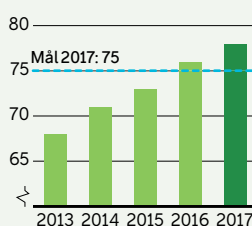
- Positionera SJ tydligt i alla kanaler utifrån ny varumärkesplattform
- Genomföra aktiviteter för att förbättra den upplevda punktligheten
- Förbättra trafikinformationen och störningshanteringen
- Förbättra hanteringen av kundklagomål

Miljöindex

Många resenärer och kunder anser att Sjs miljöarbete är en hygienfaktor. Miljöindex visar resenärernas uppfattning om vårt miljöarbete och är en måttstock för vårt fortsatta arbete.

- Åtgärdat köldmedieläckage i SJ 3000 med åtföljande minskning av utsläpp av koldioxid-ekvivalenter
- Ökat andelen biodrivmedel i bussar
- Genomfört energikartläggning som enligt lag ska göras vart fjärde år
- Ökat andelen ekologiska och vegetariska varor i bistron

Miljöindex



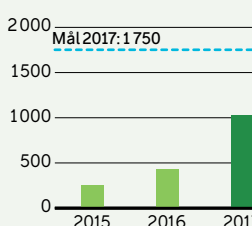
- Ta fram en ny, intern miljöutbildning
- Fortsätta öka andelen ekologiska varor i bistron

SJ Volontär

SJ Volontär erbjuder Sjs medarbetare en möjlighet att engagera sig ideellt på arbetstid (åtta timmar per medarbetare och år) och på så sätt bidra till samhället.

- Kommunicerat om SJ Volontär på frukostmöten, på intranätet, arbetsplatsträffar och sociala media
- Förtydligat tillgängliga volontärsuppdrag på intranätet
- Fortsatt samarbete med organisationer som behöver volontärsinsatser
- Genomfört en SJ Volontär-vecka inom Division Marknad & Försäljning

SJ Volontär, antal timmar



- Fortsätta kommunicera internt kring SJ Volontär
- Ta fram nya inspirationsfilmer med SJ-volontärer
- Öka involveringen av befintliga och nya partnerorganisationer för att tillsammans skapa fler volontärstillfällen

utom märkt med Naturskyddsföreningens märkning Bra Miljöval, vilket innebär att det ställs höga miljökrav på produktionen av elen, utöver att den är förnybar. Det är ett tillval SJ gjort som bidrar till att även resor med våra tåg uppfyller kraven för Bra Miljöval. Att välja Sjs Bra Miljöval-märkta resor är ett enkelt sätt för våra kunder att minska sin miljöpåverkan, oavsett om det är en fritids-, pendel- eller affärsresa.

Läckage av klimatpåverkande köldmedier, som bland annat används i luftkonditioneringsanläggningar ombord på tåg, är en av Sjs källor till utsläpp av koldioxid ekvivalenter. Under 2017 minskade SJ ABs koldioxidutsläpp per personkilometer med 34 procent jämfört med 2016, främst tack vare ett långtgående arbete med att åtgärda läckage av köldmedier i SJ 3000-tågen. Bussarna i ersättningstrafik drivs till mer än 50 procent av biodrivmedel, vilket också bidrar till minskningen.

Sedan juni 2016 kör SJ Västtågen på Kinnekullebanan på uppdrag av Västtrafik. Merparten av banan är inte elektrifierad och dieseltåg används. Under 2017 minskade dieselförbrukningen per körd kilometer med 6 procent, jämfört med 2016. Minskningen beror sannolikt främst på att SJ och Västtrafik låtit bygga om fordon samt anpassat eluttaget på bangårdarna så att parkerade fordon värms av el istället för med diesel.

Vi utbildar kontinuerligt våra lokförare i miljöanpassad körning. Ecodriving innebär ett mjukare körsätt och ökad användning av elbroms som samtidigt återmatar energi in i järnvägens elsystem – el som kan användas av ett annat tåg på samma sträcka. Minskad användning av mekanisk broms minskar även fordonsslitage och ger en bekvämare resa med färre hårda inbromsningar och accelerationer.

Sjs bistrovagnar är sedan november 2015 KRAV-certifierade på nivå ett. Vi arbetar även dagligen för att minska matsvinnet, bland annat med återkommande temperaturkontroller för att slippa slänga fullgod mat i onödan.

Fler ekologiska varor än någonsin ingår i Bistrons sortiment som också har ett utökat vegetariskt och veganskt inslag. Under 2017 inledde SJ ett samarbete med Kalf & Hansen och deras ekologiska snabbmat lagad på råvaror i säsong finns nu på våra snabbtåg. Samarbetet belönades i kategorin "Årets briljanta idé" i tävlingen Fast Food Award i början av 2018.

Vårt viktigaste miljöarbete kommer alltid att vara att få så många som möjligt att välja tåget istället för bil eller flyg.

Uppfattningen om Sjs varumärke

Allmänhetens syn på SJ och Sjs varumärke påverkar både om resenärer väljer att resa med tåg och om resan i så fall sker med SJ eller annan tågoperatör. Styrkan i Sjs varumärke har därför betydelse för vår förmåga att göra affärer både idag och i framtiden.

SJ strävar efter att leva upp till alla kundlöften och vill helst göra mer än så. När SJ inte lever upp till ställda förväntningar, till exempel vid trafikstörningar, vill vi att våra kunder och resenärer ska se att SJ gör allt för att hantera den uppkomna situationen med kundens bästa för ögonen.

All kommunikation, oavsett om det är reklamfilmer, artiklar i media eller själva mötet ombord, påverkar allmänhetens helhetsintryck av SJ. Vår största utmaning är att visa de som inte reser med SJ hur bra vi är: Allmänheten tror att hälften av alla tåg kommer i tid, medan den sammantagna punktligheten (alla Sjs medel- och långdistanståg) visar att nio av tio tåg kom i tid under 2017.

Varumärkesindex (VMI) är en indikator på hur allmänheten uppfattar SJ som företag utifrån värdeorden Pålit-

ligt, Enkelt, Mänskligt och Härligt. Utfallet under helåret 2017 uppgick till 52 (52), och årets mål nåddes inte. Det finns en tydlig skillnad mellan de som reser med SJ och de som inte reser med SJ, där de som inte reser med SJ är betydligt mindre positivt inställda till Sjs varumärke. Vi kan även se att de som reser med oss ger oss ett högre betyg när de är ombord på tåget än när de tillfrågas i en undersökning vid ett senare tillfälle. Det visar att även våra egna resenärer färgas av den allmänna, mindre positiva, bilden av SJ. Under året har vi sett positiva resultat av vår nya, varumärkesbyggande och emotionella kommunikation även om arbetet med att skapa en positivare bild av SJ kommer att ta tid.

Samarbeten för ökat resande

SJ samarbetar med utvalda organisationer, däribland Friends och Min stora dag, för att fördjupa och förbättra kontakten med kunder och resenärer. SJ har också möjlighet att stötta organisationer som jobbar för en god sak och som också vill göra livet lite enklare för alla som varje dag reser med Sjs tåg. Alla samarbeten väljs, bedöms och utvärderas utifrån om de stärker Sjs varumärke, bidrar till ökat resande med SJ eller om de ger möjlighet för Sjs medarbetare att engagera sig.

SJ Volontär möjliggör för medarbetare inom SJ-koncernen att ägna sig åt ideellt arbete på arbetstid. Syftet är att stötta och utveckla samhällsinsatser riktade till barn och ungdomar eller för förbättrad integration. Utfallet för SJ Volontär under 2017 blev 1 030 timmar (424), vilket trots förbättring avvek från det uppsatta målet.

Rätt skatt i rätt land vid rätt tidpunkt

Som en ansvarsfull samhällsaktör strävar SJ efter att betala rätt skatt, i rätt land vid rätt tidpunkt baserat på den verksamhet som bedrivs inom koncernen. Under 2017 fastställde styrelsen Sjs skattepolicy som fastslår hur skatt ska hanteras. Vi låter en affärsmässig syn på skattekostnad för de bolag som ingår i SJ-koncernen genomsyra våra beslut och hanterar skatt som en kostnad i verksamheten. I de fall lagstiftning och/eller regler är otydliga ska SJ agera ansvarsfullt, långsiktigt och transparent i syfte att minimera risken för att fel skatt betalas. Läs mer om Sjs skatt i not 10.

Behållet ekonomiskt värde skapat och fördelat av SJ

MSEK	2017	2016	2015
Nettoomsättning	7 780	9 336	9 052
Intäkter från finansiella investeringar	17	14	2
Realisationsvinster	1	1	-2
Genererat ekonomiskt värde	7 798	9 350	9 052
Operativa kostnader	-3 964	-4 917	-4 828
Löner och andra ersättningar till anställda	-2 423	-2 834	-2 822
Utdelning till aktieägare	-260	-188	-1 930
Räntekostnader	-20	-18	-25
Betalningar av skatter och avgifter	-152	-146	-19
Samhällsinvesteringar	1	2	1
Distribuerat ekonomiskt värde	-6 818	-8 101	-9 623
Totalt ekonomisk värde	980	1 249	-571

En hållbar resa med SJ

Varje dag reser omkring 130 000 personer med SJ för att ta sig till arbete, studier, familj eller nöjen. Resenärer väljer SJ för att vi erbjuder hållbara resor och bra tidtabeller, anpassade efter när många vill resa och när anslutningar ankommer och avgår. Det är ett stort ansvar och vi gör allt vi kan för att leva upp till våra tre kundlöften; en säker och punktlig resa med god service.

Anpassning av erbjudandet

Kund är den som betalar för resan, vilket inte alltid är densamma som resenären. SJ har tre kundkategorier; privatkunder, företagskunder samt upphandlare (regionala och nationella myndigheter). Sjs verksamhet styrs utifrån vad kunder och resenärer använder och efterfrågar. SJ ansöker om avgångar (tåglägen) när resenärer vill resa och anpassar och utvecklar sitt erbjudande så långt det är möjligt efter vad kunder och resenärer vill ha.

Trafikverket fastställer tågtidtabellen (tågplanen) för ett år i taget utifrån de ansökningar som tågbolagen lämnar in. Tågplanen rymmer även de planerade underhållsarbeten som Trafikverket ska utföra. Idag är efterfrågan på att få köra tåg större än det spårutrymme som finns tillgängligt. Dessutom finns ett stort behov av underhåll på järnvägen. När tågbolag har ansökt om samma tåglägen, det vill säga att köra tåg samma sträcka och samma tid, försöker Trafikverket justera tidtabellen. I andra hand får tågbolagen försöka komma överens och i sista hand avgörs en sådan konflikt genom förutbestämda prioriteringskriterier.

Förväntningar om punktlig resa

Gemensamt för alla resenärer är att de förväntar sig att SJ ska hålla givna löften och att på ett säkert sätt komma till rätt plats i rätt tid. Aktiviteter för ökad punktlighet är därför centrala för att öka Nöjd kundindex (NKI), vilket mäts ombord på SJ ABs tåg, och Nöjd resenärsindex (NRI), som SJ Götalands-tåg mäter. Vid de tillfällen som vi inte möter resenärernas förväntningar, till exempel vid störningar, måste de få snabb och relevant trafikinformation.

NRI uppgick till 94 (94) för både SJ Götalandstågs pendeltåg och regionaltåg, vilket innebar att årets mål överträffades. Nöjdheten ökade bland annat med störningsinformationen ombord, framför allt på pendeltågen.

NKI förbättrades under 2017 till 72 (70), vilket är det högsta utfallet sedan mätningarna inleddes och årets mål överträffades. Den positiva utvecklingen av NKI är en följd av ett systematiskt arbetssätt med fokus på resenärens behov. De områden där kunderna anser att störst förbättring skett är Sjs digitala kanaler, servicen ombord, kommunikationen med kunderna samt att SJ överlag är mer kundorienterat.

SJ informerar om trafikläget i egna kanaler på sj.se och i Sjs mobilapp, via våra medarbetare ombord och högtalarutrop på tågen. Trafikverket ansvarar för utrop och tavlor på stationer och perronger. Vid större störningar får våra resenärer sms eller notiser via mobilappen med information. Läs mer om vårt punktlighetsarbete på sidorna 35-36.

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 med att ta fram en modell för att kunna lämna mer trovärdiga prognoser till våra resenärer vid störningar. Parallellt ser vi över hur bland annat ombokning vid försening kan bli enklare för resenärerna. I början av 2018 infördes tjänsten ombokning av resa med Sjs mobilapp.

Viktigaste händelserna 2017

- Betalning via Swish i Sjs försäljningskanaler
- Förbättrade funktioner för resenärer före och under resan i Sjs mobilapp

God service före, under och efter resan

Våra resenärer ska känna sig väl omhändertagna före, under och efter sin resa. Vår kundservice har kontakt med våra kunder och resenärer i digitala kanaler och via telefon. Tåg-resor ska vara tillgängliga för alla och Sjs kundservice kan boka ledsagare för den som behöver extra hjälp med att ta sig till eller från tåget. Före resan kan 1 klass-resenärer och SJ Prio-medlemmar med högsta nivå (svart) nyttja våra lounges i Stockholm, Göteborg och Malmö.

Flertalet av Sjs tåg är tillgänglighetsanpassade med bland annat lyft för rullstol. Barnvagnar som kan fällas ihop får tas med på tåget. För den som reser med sällskapsdjur finns djurkupé och även möjlighet att boka egen liggvagnskupé på nattågen. Våra tågvärdar vet vart de som förbokat

Varför detta nyckeltal?

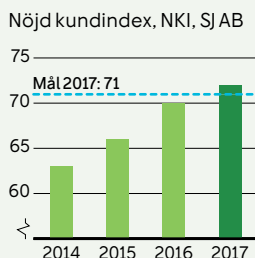
Nöjd kundindex

Nöjd kundindex (NKI) speglar hur nöjda kunderna är sett till deras relation med oss över de senaste tolv månaderna. Att ha ett nyckeltal som speglar kundernas övergripande nöjdhet över lite längre tid är ett viktigt styrmedel för att nå långsiktig lönsamhet.

Prioriterade aktiviteter 2017

- Lanserat "Vem du än är, vart du än ska" för att stärka bilden av SJ
- Infört Swish för betalning i Sjs egna kanaler
- Vidareutvecklat sj.se och Sjs mobilapp med nya och förbättrade funktioner
- Inlett samarbete med Kalf & Hansen för att öka utbudet av god, vällagad och ekologisk mat på Sjs snabbtåg
- Lanserat engelsk version av Sjs mobilapp

Mål och utfall



Planerade aktiviteter 2018

- Satsa på trafikcommunication för att förbättra kundupplevelsen både när tågen går som de ska och vid trafikstörningar
- Inleda moderniseringen av X2000 på allvar och ta de första upprustade tågen i trafik
- Ta de första upprustade nattågsvagnarna i trafik
- Fokusera på exempelvis städning av toaletter, efterlevnad av konceptet Tyst avdelning samt bemötande och biljettvisering ombord, baserat på synpunkter från resenärer
- Förenkla ombokningen av resa på sj.se och i Sjs mobilapp
- Förbättra funktioner för Sjs företagskunder i Sjs digitala försäljningskanaler



Vi gör allt vi kan för att leva upp till våra tre kundlöften; en säker och punktlig resa med god service. Under 2017 nådde Nöjd kundindex uppsatt mål och den högsta nivån sedan mätningarna inleddes.

biljetter ska, även resenärer med internationella anslutningar. Det gör att tågvärdarna kan ägna mindre tid åt biljettvisering och mer tid åt att hjälpa resenärer tillrätta. På alla våra snabbtåg och på vissa InterCity- och Regionaltåg finns bistro med matservice. Ombord på snabbtågen finns wifi och i allt högre utsträckning finns det även på våra andra tåg. Installation av wifi i över 200 lokdragna personvagnar påbörjades i slutet av 2017.

Efter tågresan kan vi genom våra samarbetspartners erbjuda transport ända fram till ytterdörren.

Utveckling för och med resenärer

Svaren från våra kontinuerliga ombordundersökningar analyseras noggrant. Vi använder även data från lojalitetsprogrammet SJ Prio för att anpassa och utveckla vårt kunderbjudande. Varje dag pratar våra tågvärdar och kundtjänst med tusentals kunder och vi har strukturerade kundpaneler som bjuds in för att på djupet diskutera viktiga frågor.

Kunderna vill kunna boka sin resa oberoende av plats och tid. Vi har därför i allt högre grad digitaliserat försäljningskanalerna och under 2017 såldes 85 procent av SJs biljetter via digitala kanaler (sj.se, SJs mobilapp och biljettautomater). Resterande del såldes huvudsakligen av resebyråer och endast knappt 3 procent i SJs fysiska resebutiker och per telefon till SJs kundservice. Det går även att köpa SJs biljetter hos Pressbyrån och 7-Eleven.

Under 2017 har vi gjort flera löpande förbättringar av funktioner i de digitala kanalerna sj.se och SJs mobilapp utifrån kundernas behov. SJs mobilapp har under året anpassats till det internationella ramverket för tillgänglighet WCAGs krav för nivå AA, vilket innebär att appen uppfyller höga krav på tillgänglighet. En engelsk version av appen lanserades också under året.

SJ Prio för resenärer

Under 2017 valde ytterligare 200 000 resenärer att gå med i SJs lojalitetsprogram SJ Prio, som idag har mer än en miljon medlemmar. Syftet med SJ Prio är dels att skapa en långsiktig relation med SJs resenärer, dels att anpassa produkt- och tjänsteutbud utifrån djupare insikter om vad 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.

Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig för oss. När vi samlar in personuppgifter informerar vi om syftet samt hämtar vid behov in samtycke. Vi 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 kunderbjudande. De insamlade personuppgifterna används endast för de syften som de samlats in och hanteras med stor omsorg. Rensning sker enligt lag eller när kund så begär.

Under åren 2015-2017 har inga substantiella klagomål mot kunders integritet eller förluster av kunddata förekommit.

Den 25 maj 2018 kommer en ny dataskyddsförordning General Data Protection Regulation (GDPR) att ersätta den svenska personuppgiftslagen, PUL. SJ har under lång tid förberett sig för att kunna leva upp till de nya kraven.

Punktliga tåg får fler resenärer

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, och därmed utmaningarna, varierar beroende på linje, sträcka och tidpunkt.

Under 2017 förbättrades punktligheten för Sjs långdistanståg (fjärr- och nattåg) till 82 procent (81), för medeldistanstågen (regionaltåg) till 92 procent (90) och för kortdistanståg (pendeltåg) till 93 procent (92). Medeldistanstågen uppnådde därmed årets delmål och SJ bedömer att målet 95 procent är fullt uppnåeligt för såväl medel- som kortdistanståg till 2020. Även om punktligheten förbättrades för Sjs långdistanståg under 2017, kommer det att bli en utmaning att nå 95 procents punktlighet. SJ arbetar intensivt både med branschen och på egen hand för att nå uppsatta mål.

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 SJ-tåg drabbas av ansvarar vi själva för runt 10 procent. Egenorsakade störningar beror bland annat på fordonsfel eller på att tåget inte avgår från station enligt tidplan. Vi arbetar strukturerat för att minimera de störningar vi kan påverka.

Pågående underhållsarbeten innebär att den redan hårt belastade järnvägen inte har utrymme för att köra in uppkomna förseningar och att alternativa färdvägar kan vara stängda. Det innebär att även små förseningar kan få stor inverkan. Försenade tåg ska dessutom prioriteras sist av Trafikverkets trafikledning, vilket innebär att en liten försening blir allt större. För att kunna avgå enligt tidplan stänger SJ dörrarna 30 sekunder före avgång och under 2017 introducerade vi även funktionen "Var ska jag stå på plattformen?" i Sjs mobilapp. Resenären ser i appen var dennes

vagn kommer att stanna och slipper springa när tåget kommer. Stressen minskar för den som ska resa och förutsättningarna för planenlig avgång från stationen förbättras.



Viktigaste händelsen 2017

- Punktligheten förbättrades för såväl Sjs lång-, medel- som kortdistanståg

Tillsammans ska vi nå 95 procents punktlighet

Eftersom järnvägen är ett slutet system med många beroenden måste alla aktörer vara skickliga på sin sak och samarbeta väl. För att nå det branschgemensamma målet om 95 procents punktlighet till 2020 måste tågbranschen arbeta än mer effektivt tillsammans. Alla aktörer måste ta ansvar för helheten istället för att enbart optimera sitt eget system.

Branschen samarbetar sedan 2013 i Tillsammans för Tåg i Tid (TTT). SJ är övertygade om att samarbete är avgörande för nå bättre punktlighet och därför satsar vi både personella resurser och finansiella medel i TTT.

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

För oss är inte punktlighet enbart systemets robusthet utan även kundens uppfattning. För att våra resenärer ska uppleva sin resa som pålitlig jobbar vi bland annat med att optimera anslutningar och förbättra trafikinformationen vid störningar.

Varför detta nyckeltal?

Prioriterade aktiviteter 2017

Mål och utfall

Planerade aktiviteter 2018

Punktlighet

Punktlighet är en av de frågor som våra kunder och resenärer värdesätter allra högst. Punktlighet är därmed en av Sjs viktigaste aspekter för att bibehålla och stärka sin marknadsposition.

- Lanserat funktionen "Var ska jag stå på plattformen?" i Sjs mobilapp – mindre spring och stress för resenärerna ger förbättrad avgångspunktighet
- Diskuterat med Trafikverket om handlingsplan för att minimera konsekvenserna av störningar

Långdistanståg:
82%
(81)

Medeldistanståg:
92%
(90)

Kortdistanståg:
93%
(92)

Mål 2017: 89%

Mål 2017: 92%

Mål 2017: 94%

- Fortsätta fokusera på att minska antalet störningstimmar orsakade av fel på Sjs fordon
- Öka samverkan inom ramen för det branschgemensamma arbetet i TTT

Regularitet

Det viktigaste för våra resenärer är att kunna lita på att våra tåg går och kommer fram på utsatt tid. Om tåget blir inställt är det en kritisk faktor för våra kunder att i god tid få veta det, så att de har möjlighet att planera om sin resa.

- Följt upp och justerat planer för reserver, både fordon och medarbetare, samt var dessa behöver finnas
- Inlett upphandlingen av nya snabbtåg
- Genomfört systematiskt underhåll av stoppande fel

Långdistanståg:
98%
(98)

Medeldistanståg:
97%
(97)

Kortdistanståg:
98%
(97)

Mål 2017: 98%

Mål 2017: 98%

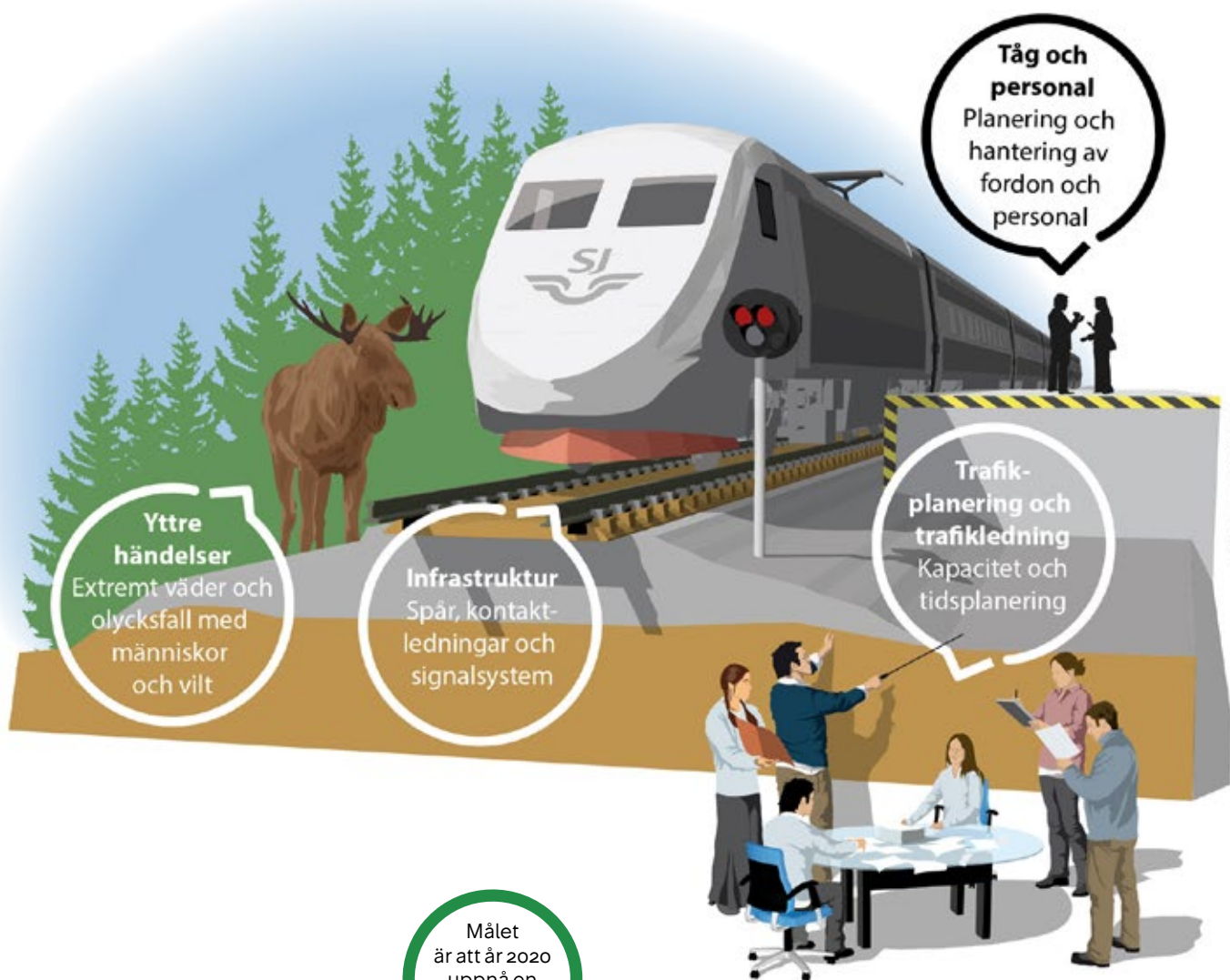
Mål 2017: 98%

- Fortsätta med systematiskt underhåll av stoppande fel
- Fortsätta genomgången av fordonsflottan, exempelvis moderniseringen av X 2000

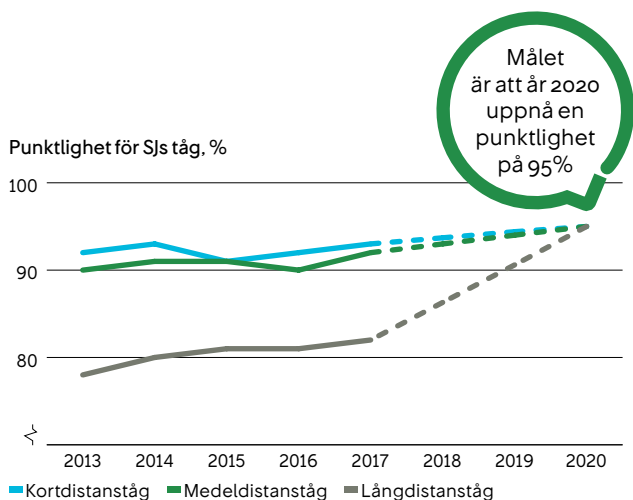
Så skapar vi punktlighet

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

Detta påverkar punktligheten



© Tomas Ohrling 2016



Ett lång- och medeldistanståg räknas som punktligt om det är i rätt tid med en felmarginal på fem minuter. För ett kortdistanståg är felmarginalen tre minuter.

Förutsättningarna för att skapa en mer robust leverans från järnvägssystemet är att grundplaneringen är väl anpassad, till exempel till banans skick och den kapacitet som finns tillgänglig. Vi har arbetat med att förbättra planeringsramarna för tågplanen samt för personal- och fordonspanerna. Det finns ett stort fokus på att förbättra fordonens status likväl som att minska sjukfrånvaron bland våra medarbetare.

Andelen störningstimmar har minskat under 2017, mycket tack vare att vi vid varje specifik händelse arbetar tillsammans med branschen för att minimera spridningen av störningen. Sjs egen trafikledning har tagit fram digitala hjälpmedel för att underlätta och därmed snabba upp sina processer, vilket skapar en kultur där punktlighetsarbetet är en del av vardagen.

Hållbar lönsamhet ger utrymme för investeringar i framtidens tågresor

SJ driver verksamheten utifrån affärsmässiga villkor på en fullt avreglerad marknad, och får inga statliga anslag eller subventioner. Det gör att SJ måste vara en långsiktigt lönsam och ledande aktör på den svenska tågmarknaden. God lönsamhet är en förutsättning för att vi ska kunna leva upp till kundernas och resenärernas förväntningar genom att genomföra nödvändiga investeringar i såväl utveckling av medarbetare, digitala lösningar som fordonsflotta.

SJs ägare svenska staten ställer krav på att SJ styrs på ett socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbart sätt. Såväl finansiella som icke-finansiella mål ska nås. SJs bolagsstämma har fastställt tre långsiktiga finansiella mål som ska säkerställa en ekonomiskt hållbar verksamhet. De icke-finansiella målen beslutas av SJs styrelse och ska säkerställa ett hållbart värdeskapande.

Under 2017 avslutades det kostnadseffektivitetsprogram som medfört att SJs kostnadsbas minskat med cirka 1 miljard kronor. Den lägre kostnadsbasen är väsentlig för att SJ även fortsättningsvis ska vara konkurrenskraftigt och kostnadseffektivitet är ett ständigt pågående arbete.

Varje kvartal informeras styrelsen om hur vi förvaltar våra finansiella tillgångar för att få så god avkastning som möjligt inom ramarna för fastställd finanspolicy. SJ gör även kvartalsvis en marknadsanalys som underlag för investeringsbeslut.

Investeringar för framtidens resande

SJ har långa investeringscykler avseende fordonsflottan. SJs senaste större investering gjordes 2012 då 20 tåg av modellen SJ 3000 levererades till ett

totalt värde om drygt 2 miljarder kronor. Under de närmaste åren kommer vi att inleda investeringen av cirka 9 miljarder kronor i ny och upprustad fordonsflotta. Satsningen omfattar ett 30-tal nya snabbtåg för fjärrtrafik, upprustning och komforthöjning av samtliga våra nattågsvagnar samt den redan påbörjade moderniseringen av X 2000.

Vi gör även kontinuerligt mindre investeringar i våra tåg, både förbättringar i säkerhet, prestanda och kundupplevelse.

Alla SJs tåglinjer drivs som en egen affär där erbjudandet justeras för att så långt som möjligt motsvara resenärernas efterfrågan och förväntningar och för att nå SJs uppsatta lönsamhetskrav. De långsiktiga, finansiella målen är beslutade utifrån SJs strategi och för att vi ska kunna möta ökad konkurrens inom både kommersiell och upphandlad trafik.

Viktigaste händelserna 2017

- Utdelning om 260 MSEK till ägaren svenska staten
 - Beslut fattade om investering i nya snabbtåg om 5-6 miljarder kronor och upprustning av nattåg om 150 MSEK

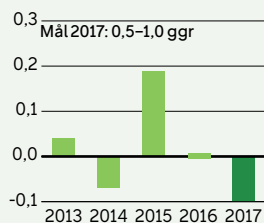
Nettoskuldssättningsgrad

Varför detta nyckeltal?

Nettoskuldssättningsgraden är viktig för att säkerställa att SJ har en effektiv kapitalstruktur och en väl balanserad risk över tid. Målet utgör en balansering, där verksamhetens finansieringskostnad ska hållas konkurrenskraftigt samtidigt som SJ ska ha möjlighet att genomföra de strategiska beslut som fattas.

Mål och utfall

Nettoskuldssättningsgrad, ggr



SJ ska ha en nettoskuldssättningsgrad på 0,5-1,0 gånger på sikt. Målet är satt utifrån vad ägaren och styrelsen ansvarar om en effektiv kapitalstruktur för SJ över tid.

SJ hade per den 31 december 2017 en nettokassa och nettoskuldssättningsgraden uppgick därför till - 0,1 ggr (0,0). Nettokassan är en följd av att flera stora initierade investeringsprojekt ännu inte slutförts och därmed fanns avsatta medel kvar i balansräkningen. SJs kapitalstruktur är därmed starkare än vad ägarens långsiktiga mål anger.

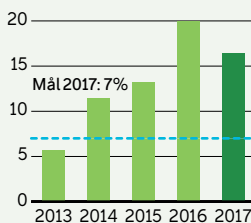
Avkastning på operativt kapital

Varför detta nyckeltal?

Avkastning på operativt kapital visar relationen mellan SJs rörelseresultat och hur kapitaleffektiv verksamheten är. Rörelsekapitalfrågor är en viktig del av SJs finansiering men vi behöver också säkerställa att kapital inte binds i onödan och ett högt utnyttjande av våra resurser. En marknadsmässig avkastning är en förutsättning för att kunna genomföra nödvändiga investeringar.

Mål och utfall

Avkastning på operativt kapital, %



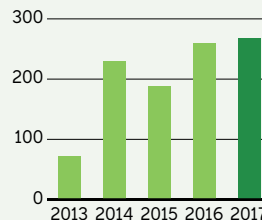
Avkastning på operativt kapital ska uppgå till minst 7 procent i genomsnitt.

Per den 31 december 2017 uppgick avkastningen på operativt kapital till 16,4 procent (20,0). Avkastningen fortsatte att utvecklas över målet, vilket främst förklaras av ett positivt resultat och minskat operativt kapital på grund av lägre investeringstakt än planerat under året.

Utdelning

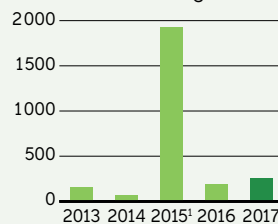
Mål och utfall

Av styrelsen föreslagna utdelningar enligt vinstdisposition, MSEK



Ordinarie utdelning ska enligt ägarens mål långsiktigt uppgå till mellan 30-50 procent av årets resultat efter skatt. Styrelsen föreslår årsstämman 2018 en utdelning om 269 MSEK (260). Utdelningen motsvarar 50 procent (40) av årets resultat efter skatt för SJ-koncernen.

Verkställda utdelningar, MSEK



¹⁾ Beslut vid extra stämma att dela ut 1 700 MSEK.

Risker och riskhantering

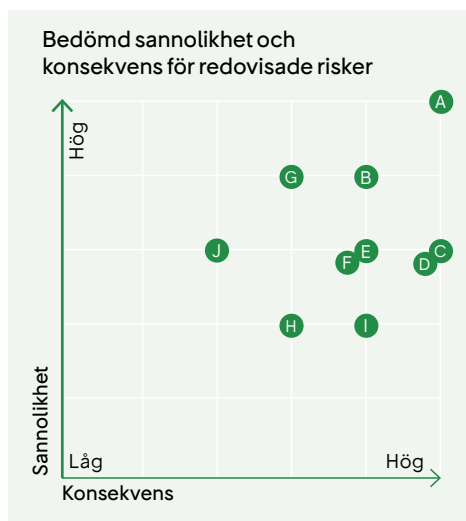
Identifiering och hantering av risker

Risk är ett naturligt inslag i all affärsverksamhet och kan samtidigt innebära att det finns möjligheter. God kunskap om vilka risker som SJ står inför innebär att aktiviteter kan planeras för att minimera riskerna så att de negativa konsekvenserna begränsas och att relaterade möjligheter tillvaratas på bästa möjliga sätt. SJ definierar risk som händelse som kan påverka SJs möjlighet att nå sina mål så som de är fastställda i strategi- och affärsplaner.

SJ arbetar systematiskt med riskbedömningar på olika nivåer med olika tidsperspektiv. Risker på strategisk nivå identifieras och beskrivs i form av scenarier i samband med strategi- och affärsplaneprocessen och sammanfattas i strategi- och affärsplan.

Arbetet med koncernövergripande risker på taktisk nivå genomförs i en etablerad process för att identifiera operativa, affärsmässiga och marknadsmässiga risker, såväl finansiella som icke-finansiella utifrån Sjs styrkort. Processen involverar alla divisioner, dotterbolag och staber, vilket medför förankring och ökat medvetande i organisationen samt att risker identifieras på ett mer effektivt sätt. Varje identifierad risk har en tydlig ägare inom organisationen. Riskbedömningar av verksamhetsförändringar kan också genomföras utifrån specifika perspektiv, till exempel trafik-säkerhet och arbetsmiljö.

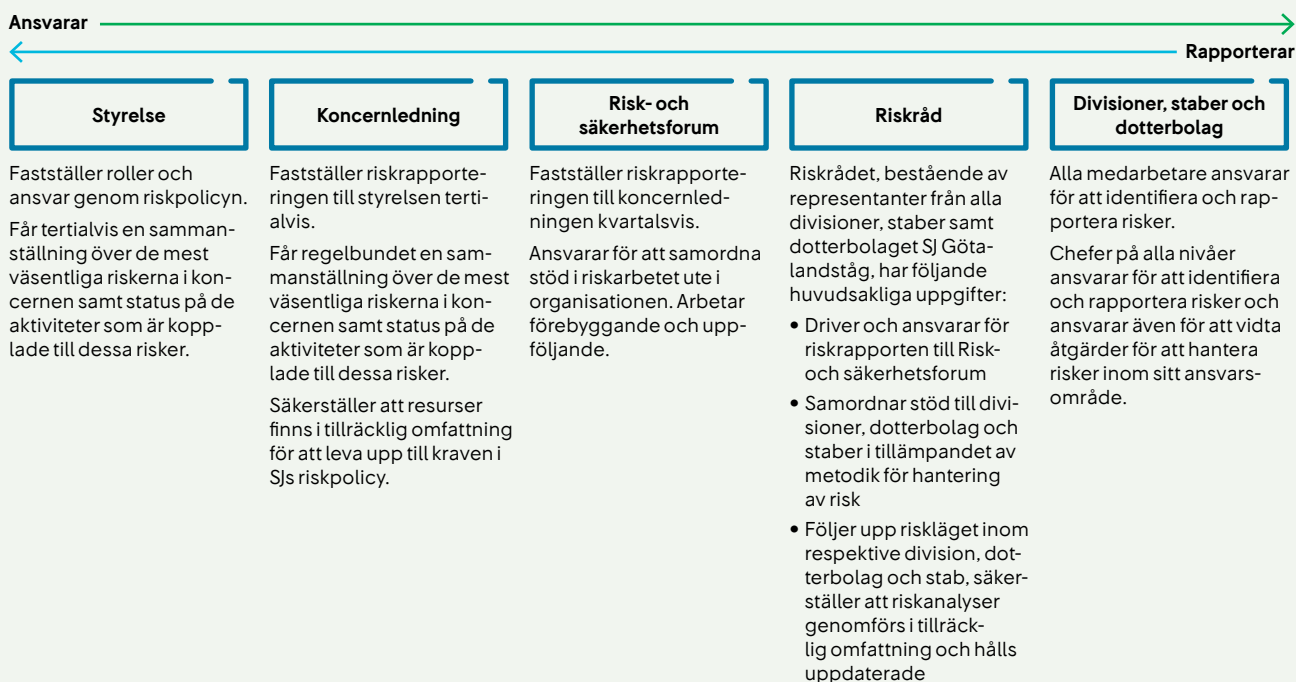
Riskrapporteringsprocessen innebär att koncernledningen kvartalsvis följer förändringar i riskbedömningarna för att besluta om behov finns att vidta ytterligare åtgärder eller om nya riskområden ska bedömas. Riskerna prioriteras med utgångspunkt från sannolikhet och konsekvens samt



kopplas till aktiviteter med syfte att hantera riskerna. Riskerna kategoriseras därefter utifrån Sjs sex styrkortsområden. Sjs Riskråd samt Risk- och säkerhetsforum ansvarar för rapporteringen till koncernledningen, som i sin tur fastställer riskrapporteringen till styrelsen.

Under 2017 har arbetet med att strukturera och systematisera riskarbetet fortsatt, bland annat har en modell för att identifiera risker i enskilda delprocesser tagits fram och börjat användas. I risksammanställningen till höger redovisas ett urval av identifierade risker.

Roller i riskrapporteringen



Ett urval av identifierade risker¹

Risk	Potentiell effekt	Aktiviteter	Styrområde
A Risk att Sjs långdistanståg inte når branschens gemensamma mål om 95% punktlighet till år 2020 på grund av att infrastrukturen inte förbättras i den takt som krävs samt allt för högt kapacitetsutnyttjande på vissa delsträckor	Lägre Nöjd kundindex, förlorad marknadsandel gentemot andra transportslag, lägre intäkter	Omfattande samarbete med övriga branschaktörer inom Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) Internt arbete för att minska andelen egenorsakade störningar genom bl.a. förbättrad avgångsprocess, digitala arbetsverktyg samt fjärrdiagnostik av fordon	Process
B Risk att produktionen och därmed kundleveransen blir försämrad under de perioder då stora förbättrande underhållsarbeten genomförs	Lägre Nöjd kundindex, förlorad marknadsandel gentemot andra transportslag, lägre intäkter	Justeringar av trafikplanen Nya planer med alternativa färdvägar vid störningar Nya platser för depåer Dialog med Trafikverket	Process
C Risk att avregleringen av järnvägarna i Europa inte sker i samma takt i alla länder. Finansiellt starka, internationella tågoperatörer kan agera på svenska marknaden medan svenska tågoperatörer inte kan agera fullt ut utanför Sverige	Snedvriden konkurrens, lägre intäkter, förlorad marknadsandel	Samarbete inom Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER), där Sjs vd Crister Fritzon är ordförande	Finans
D Risk att Lag om kollektivtrafik inte leder till beslut enligt lagstiftarens intentioner, vilket kan få till följd att förutsättningarna för kollektivtrafik på kommersiell basis försämrats	Sämlre kunderbudande, sämlre ekonomiska förutsättningar för trafiken	Driver aktivt frågan att regelverket för konkurrens och skattefinansiering av kollektivtrafik måste vara genomtänkt och tydligt	Finans
E Risk att omfattande IT-störningar hos viktiga samarbetspartners påverkar Sjs förmåga till leverans	Lägre punktlighet, lägre Nöjd kundindex, lägre Varumärkesindex	Högre grad av Service Level Agreements (SLA) med IT-leverantörer Uppföljning av incidenter tillsammans med IT-leverantörer	Partnerskap & Resurser
F Risk att SJ inte kan behålla och rekrytera lokförare på en ansträngd arbetsmarknad	Lägre kvalitet, högre kostnader och inställda tåg	Aktivt arbete i styrelserna för utbildningsansordnare för lokförarutbildningen Försök med rullande tremånadersschema för medarbetare ombord Genomlysning av anställningsformer Effektivare utbildningar med simulatorer	Medarbetare
G Risk att underhållsleverantörer inte kan behålla eller rekrytera kompetenta medarbetare, vilket leder till svårigheter för SJ att köpa rätt underhåll till rätt pris	Lägre kvalitet inkl punktlighet, inställda tåg, lägre Nöjd kundindex	Ökat samarbete med underhållsleverantörer Pågående investeringar i fordonsflottan minskar framtida behov av underhåll	Partnerskap & Resurser
H Risk att Sjs medarbetare bryter mot interna uppförandekoden i samband med kontakter med leverantörer	Lägre kvalitet, negativ påverkan på Sjs varumärke	Kommunikation med medarbetare om Sjs interna uppförandekod	Medarbetare
I Risk att Sjs medarbetare med kundkontakt får en otrygg arbetssituation där hot och våld kan förekomma	Känsla av otrygghet och sämlre trivsel, sjukskrivningar, svårighet att behålla och rekrytera medarbetare	Utbildning för alla medarbetare ombord i personlig säkerhet och konflikthantering Personlarm för alla medarbetare ombord	Medarbetare
J Risk att samarbetspartner bryter mot Sjs uppförandekod för leverantörer	Negativ påverkan på Sjs varumärke	Sjs uppförandekod för leverantörer är en obligatorisk del i Sjs avtal Hållbarhetsrevisioner av leverantörer	Partnerskap & Resurser
– 2 Risk att höghastighetsbanor inte byggs eller byggs i alldeles för långsam takt	Förlorad marknadsandel gentemot andra transportslag, lägre intäkter	Argumentation för höghastighetsbanor och Sjs möjlighet att få trafikera	Finans
– Direkta miljörisker bedöms som ej väsentliga för Sjs nuvarande verksamhet	–	–	Samhälle

¹ Finansiella risker, det vill säga den löpande hanteringen av finansiella skulder i koncernens balansräkning, är undantagna då dessa hanteras inom ramen för av styrelsen fastställd finanspolicy. Rapportering av finansiella risker sker kvartalsvis till styrelsen.

² Risken har inte bedömts utifrån sannolikhet och konsekvens.

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i SJ AB organisationsnummer 556196-1599

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för SJ AB för räkenskapsåret 2017-01-01– 2017-12-31. Bolagets årsredovisning och koncernredovisning ingår på sidorna 23-80 med undantag för bolagsstyrningsrapporten på sidorna 42-50 i detta dokument.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2017 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2017 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer Rapport över resultat och övrigt totalresultat och Rapport över finansiell ställning för moderbolaget och koncernen.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Särskilt betydelsefulla områden

Särskilt betydelsefulla områden för revisionen är de områden som enligt vår professionella bedömning var de mest betydelsefulla för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen för den aktuella perioden. Dessa områden behandlades inom ramen för revisionen av, och i vårt ställningstagande till, årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet, men vi gör inga separata uttalanden om dessa områden.

Redovisning av intäkter från egetrafik

SJ redovisar för 2017 trafikintäkter om 7 368 MSEK, varav en betydande del är hänförlig till egetrafik. Intäkterna redovisas i samband med att resan genomförs. Intäktsredovisning av egetrafik bedöms vara ett särskilt betydelsefullt område då den stora transaktionsvolymen medför att fullständighet och periodisering är kritiska för att ett väsentligt fel i den finansiella rapporteringen inte skall uppstå. Att en fullständig överföring mellan biljettboknings- och redovisningssystemet sker är av särskild betydelse.

För ytterligare information hänvisas till kommentarer till rapport över totalresultatet på sidan 51 och not 1 om nettoomsättning. Vår revision omfattade följande granskningsåtgärder men var inte begränsad till dessa:

- granskning av process för intäktsredovisning och testning av identifierade nyckelkontroller
- granskning av periodisering av trafikintäkter
- granskning av fullständighet genom testning av överläsning mellan kritiska IT-system för intäktsredovisningen med involvering av IT-revisorer
- granskning av generella säkerhetskontroller i biljettboknings- och redovisningssystemet med hjälp av IT-revisorer
- granskning av att ändamålsenliga redovisningsprinciper tillämpas och att erforderliga notupplysningar lämnas.

Redovisning av transportmedel

SJ redovisar i balansräkningen per den 31 december 2017 transportmedel och pågående nyanläggningar om totalt 5 238 MSEK. Redovisning sker till anskaffningsvärde med avdrag för ackumulerade avskrivningar och eventuella ackumulerade nedskrivningar. Värdet omprövas årligen. Redovisning av transportmedel bedöms vara ett särskilt betydelsefullt område till följd av att felaktiga bedömningar och antaganden inom följande tre områden kan ge en betydande påverkan på koncernens resultat och finansiella ställning:

- analys av nedskrivningsbehov och där tillhörande bedömningar och antaganden såsom uppskattade framtida kassaflöden, diskonteringsränta samt tillväxt
- bedömning av nyttjandeperiod för investeringar

- gränsdragning om utgifter för underhåll skall aktiveras eller kostnadsföras

För ytterligare information hänvisas till not 11 om materiella anläggningstillgångar.

Vår revision omfattade följande granskningsåtgärder men var inte begränsad till dessa:

- granskning av process för redovisning av anläggningstillgångar och bedömning av rimligheten i gjorda antaganden inom ovan nämnda områden och i modellen för nedskrivningsprövning av transportmedel
- granskning av integriteten och den aritmetiska korrektheten i den använda modellen för nedskrivningsprövning av transportmedel med hjälp av vår värderingsexpert
- granskning av bolagets bedömning av nyttjandeperiod för ett urval av transportmedel
- granskning av att ändamålsenliga redovisningsprinciper tillämpas och att erforderliga notupplysningar lämnas.

Annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1-22. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information.

Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att de ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt IFRS så som de antagits av EU. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. De

upplyser, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka för-
mågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om
fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om sty-
relsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upp-
höra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till
att göra något av detta.

Styrelsens revisionsutskott ska, utan att det påverkar styrelsens
ansvar och uppgifter i övrigt, bland annat övervaka bolagets finan-
siella rapportering.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsre-
dovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller
några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentlig-
heter eller på fel, och att lämna en revisionsberättelse som inne-
håller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet,
men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god
revisionsssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig fel-
aktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av
oegentligheter eller fel och anses vara väsentliga om de enskilt eller
tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut
som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncern-
redovisningen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av årsre-
dovisningen och koncernredovisningen finns på Revisorsinspek-
tionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar.
Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Av de områden som kommuniceras med styrelsen fastställer vi
vilka av dessa områden som varit de mest betydelsefulla för revisio-
nen av årsredovisningen och koncernredovisningen, inklusive de
viktigaste bedömda riskerna för väsentliga felaktigheter, och som
därför utgör de för revisionen särskilt betydelsefulla områdena. Vi
beskriver dessa områden i revisionsberättelsen såvida inte lagar
eller andra författningar förhindrar upplysning om frågan eller när, i
ytterst sällsynta fall, vi bedömer att en fråga inte ska kommuniceras i
revisionsberättelsen på grund av att de negativa konsekvenserna av
att göra det rimligen skulle väntas vara större än allmänintresset av
denna kommunikation.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen
har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direk-
törens förvaltning för SJ AB för räkenskapsåret 2017-01-01 - 2017-12-
31 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller
förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget
i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verk-
ställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionsssed i Sverige. Vårt ansvar
enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är obe-
roende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god
revisorssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar
enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och
ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner
beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning
innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är
försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens
verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moder-
bolagets och koncernens egna kapital, konsolideringsbehov, likvi-
ditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen
av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fort-
löpande bedöma bolagets ekonomiska situation och att tillse att
bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsför-
valtningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kon-
trolleras på ett betryggande sätt. Den verkställande direktören ska
sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och
anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga

för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag
och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt
uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med
en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseleda-
mot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försum-
melse som kan föranleda ersättningsskyldighet mot bolaget, eller
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredo-
visningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av
bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är
att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt
med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för
att en revision som utförs enligt god revisionsssed i Sverige alltid kom-
mer att upptäcka åtgärder eller försummelser som kan föranleda
ersättningskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositio-
ner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolags-
lagen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av förvalt-
ningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av
revisionsberättelsen.

Revisorns granskning av bolagsstyrningsrapporten

Det är styrelsen som har ansvaret för bolagsstyrningsrapporten på
sidorna 42-50 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovis-
ningslagen.

Vår granskning har skett enligt FARs uttalande RevU 16 Revisorns
granskning av bolagsstyrningsrapporten. Detta innebär att vår
granskning av bolagsstyrningsrapporten har en annan inriktning
och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och
omfattning som en revision enligt International Standards on Audi-
ting och god revisionsssed i Sverige har. Vi anser att denna gransk-
ning ger oss tillräcklig grund för våra uttalanden.

En bolagsstyrningsrapport har upprättats. Upplysningar i enlig-
het med 6 kap. 6 § andra stycket punkterna 2-6 årsredovisningsla-
gen samt 7 kap. 31 § andra stycket samma lag är förenliga med
årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar samt är
i överensstämmelse med årsredovisningslagen.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten på
sidorna 24-39 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovis-
ningslagen.

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12
Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten.
Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en
annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med
den inriktning och omfattning som en revision enligt International
Standards on Auditing och god revisionsssed i Sverige har. Vi anser
att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm 20 mars 2018
Deloitte AB



Hans Warén
Auktoriserad revisor