



# Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2013

## Innehåll

SJ AB .....	2
Verksamhet .....	2
Tillstånd och certifikat .....	2
Tjänstekvalitetsrapport .....	3
Information och biljetter.....	4
Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken ..	4
Punktlighet högst upp på dagordningen .....	4
Alla interna processer granskas .....	4
Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken .....	4
Renhållning av vagnar .....	7
Kundmätningar .....	7
Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet .....	8
Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet .....	8





## SJ AB

### Verksamhet

SJ AB är ett reseföretag som ägs till 100 procent av svenska staten och bedriver persontrafik på järnväg. SJ AB har dagligen ca 440 avgångar och trafikerar 160 stationer mellan Narvik och Köpenhamn. Alla resor med SJs tåg i Sverige är märkta med Bra Miljöval.

Under 2013 omsatte SJ 9160 MSEK.

### Mål

SJ ska vara en hållbar järnvägsoperatör i Sverige.

### Affärsidé

SJ ska erbjuda marknadens mest kundnära och hållbara tågresande 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.



## Tillstånd och certifikat

### Licens

*Utfärdad 2008-07-01. Gäller tills vidare.*

*Utfärdande myndighet: Järnvägsstyrelsen.*

*Omfattar typ av tjänst: Passagerare.*

*Lagstöd: Järnvägslagen (2004:519) 3 kap.; Järnvägsförordningen (2004:526) 3 kap.*

### Säkerhetsintyg del A

*Förnyat 2013-06-20. Gäller längst t.o.m. 2018-06-30*

*Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.*

*EU-identifikationsnummer: SE1120130007.*

*Omfattar typ av trafik: Passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik.*

*Lagstöd: Järnvägslagen (2004:519) 3 kap. 1 och 3 §§.*

### Säkerhetsintyg del B, Sverige

*förnyat 2013-06-20. Gäller längst t.o.m. 2018-06-30.*

*Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.*

*EU-identifikationsnummer: SE1220130007.*

*Omfattar typ av trafik: Passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik, på järnvägsnät som förvaltas av staten, Öresundsförbindelsen, Arlandabanan samt anslutande sidospår.*

*Lagstöd: Järnvägslagen (2004:519) kap. 1 och 3 §§.*

### Sikkerhetssertifikat del B, Norge

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

*Utfärdande myndighet: Statens jernbanetilsyn.*

*EU-identifikationsnummer: NO1220130001.*

*Omfattar typ av trafik: Persontransport unntatt höghastighetstrafikk, på linjerna Bjørnfjell (grense) – Narvik, Charlottenberg (grense) – Oslo både via Hovedbanen og via Romeriksporten, Bryn – Loenga.*

*Lagstöd: Jernbaneloven (1993-06-11 nr 100) med forskrifter.*

### Sikkerhedscertifikat del B, Danmark

*Förnyat 2013-11-08. Gäller längst t.o.m. 2018-10-16.*

*Utfärdande myndighet Trafikstyrelsen.*

*EU-identifikationsnummer: DK1220130015.*

*Omfattar trafiktype Ikke højhastighetstrafik, på TIB sträckning 1 Köbenhavn H – Odense, TIB sträckning 6 Köbenhavn H – Vigerslev, TIB sträckning 10 Köbenhavn H – Helsingør, TIB sträckning 11 Köbenhavn H/Vigerslev – Peberholm (landegränsen DA/SE).*

*Lagstöd: Bekendgørelse om sikkerhedscertifikat til jernbanevirksomheder (nr 14, 4. Januar 2007).*

### Certifikat:

*Standard SS-EN ISO 9001:2008*

*Standard SS-EN ISO 14001:2004*

*Standard OHSAS 18001:2007*

*Förnyat 2014-11-14. Giltigt till 15 november 2017.*

*Utfärdat av Bureau Veritas Certification*

*Certifikat Nummer: SE003979-1 / SE003978-1 / SE003977-1*



## Tjänstekvalitetsrapport

### Information och biljetter

Biljettförsäljning sker på följande sätt;

- sj.se
- SJs mobilapp "Min resa"
- SJs egna försäljningsbutiker
- Biljettombud

Allt fler resenärer väljer att besöka SJ digitalt. Under året har det dessutom blivit möjligt att genomföra biljettköp i SJs mobilapp. Nära sex miljoner resenärer besökte SJs digitala kanaler under december 2013, nästan sju av tio tågbiljetter såldes via SJs digitala kanaler eller via biljettautomater.

Flest unika besökare 2013 hade SJs webbplats drygt 4 miljoner besökare. Användandet av SJs mobilapp mobil.sj.se samt mobilappen Min resa ökar stadigt. Mobil.sj.se hade 1 miljon, en ökning med 100 procent jämfört med 2012, och appen "Min resa" hade drygt en halv miljon besökare.

### Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

En av de främsta förväntningarna kunden har på SJ är att komma fram till destinationen på utsatt tid. Det är ett stort fokus för SJ och en förutsättning för järnvägens förtroende.

SJ och branschen i övrigt har som mål att nå 95 procents punktlighet med en felmarginal på fem minuter till 2020. Under 2013 skärptes kraven väsentligt då den tidigare toleransnivån låg på 15 minuter. Under 2013 låg punktligheten på fjärrtåg på 78 procent och för regionalstågen 89 procent.

#### Punktlig het högst upp på dagordningen

Vårt arbete med att minska SJs egen del av punktlighetsproblematiken har gett resultat och av orsakerna bakom de förseningar som drabbade våra kunder under året stod SJ för ungefär en femtedel.

Under 2013 inleddes samarbetet "Tillsammans för tåg i tid" (TTT) mellan järnvägsbranschens aktörer. Samarbetet handlar om att sätta hela järnvägssystemets funktion i fokus, från ökad punktlighet till bättre trafikinformation.

#### Alla interna processer granskas

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

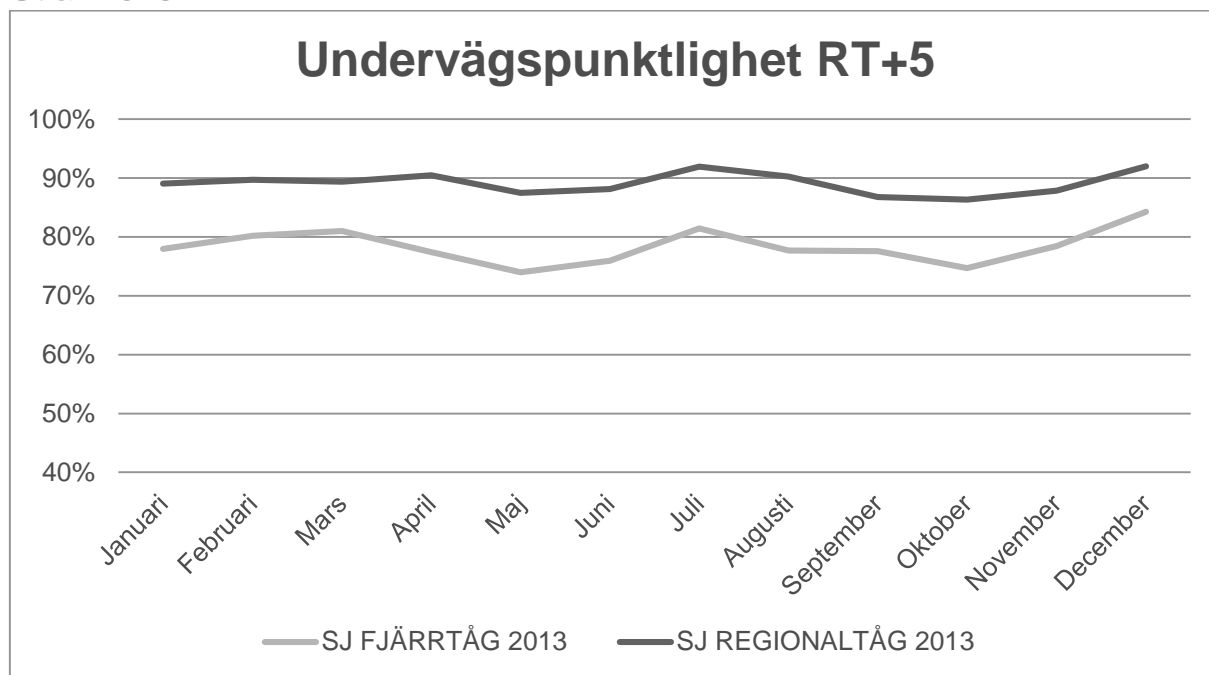


## Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

SJ har väl beskrivna processer för hantering av störningar i trafiken innehållande bland annat;

- fastställda direktiv för kundomhändertagande
- fördefinierade störningsplaner för att säkerställa en enhetlig operativ hantering av störningar och därmed påskynda och underlätta störningshantering inklusive kopplingar till snabb trafikinformation till resenärer och ersättningstrafik
- processer för beställning och leverans av ersättningstrafik
- processer för trafikinformation till drabbade resenärer
- processer för att utöka antalet kundvärdar under störning

### Utfall 2013



### Kundkritisk regularitet (hel sträcka):

	Utfall 2012	Utfall 2013
Regularitet, %	96	97



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

Se nedanstående exempel;



Ställ din fråga här...

SÖK

Köp resa | Erbjudanden | SJ Prio | Trafikinfor | Kundservice | **Om SJ** | Skapa konto | Logga in

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

<input type="checkbox"/> SJ på två minuter
<input type="checkbox"/> SJ Nyhetsrum
<input type="checkbox"/> Jobba på SJ
<input type="checkbox"/> Trafik och tåg
<input type="checkbox"/> Ägare och organisation
<input type="checkbox"/> Finansiell information
<input type="checkbox"/> Hållbarhet och miljö
<input checked="" type="checkbox"/> Punktlighet
<input checked="" type="checkbox"/> Punktlighet per vecka
<input checked="" type="checkbox"/> Fjärrtåg
<input type="checkbox"/> Regionaltåg
<input type="checkbox"/> Punktlighet per månad

## Punktlighet vecka 18, Fjärrtåg

Här nedan visas punktligheten för utvalda fjärrtågssträckor.

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

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

### Större trafikpåverkande händelser:

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



## Renhållning av vagnar

Resenärerna ska färdas i rena, välstädade tåg, oavsett när på dygnet tågresan företas och var man påbörjar sin resa.

Varje trafikdygn görs såväl vändstädning som grundstädning. Med vändstädning menas den städning som till mestadels utförs under kortare vändningar är tåget står inne på en slutstation. På ett och samma tåg 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. Förebyggande städunderhåll utförs av behörig personal med kompetens för särskilda maskiner och redskap.

SJ använder den internordiska standarden INSTA 800, "Städkvalitet, system för fastställande och bedömning av städkvalitet", för kontroll och uppföljning av levererad städkvalitet. All städpersonal har dokumenterad utbildning i INSTA 800.

I SJs löpande kundmätningar följs bl.a. resenärens åsikter om städningen. Generellt sett ges ett bra betyg av resenärerna för städningen. Tågen uppfattas som rena då det kommer från depå, men på de små ytorna behövs inte mycket skräp för att det ska se ostädat ut. I kundmätningen ställs påståenden som kunden ska värdera. För städning kan det t.ex. vara:

- Denna vagn är välstädad
- Stolen jag sitter i var ren när jag kom till platsen
- Toaletten var ren
- Det fanns inte några problem med störande lukt

## Kundmätningar

SJ följer resenärens uppfattning av olika aspekter av leveransen i löpande undersökningar där bland annat nöjdhet med resa (NRI) och med företagets leveranser som helhet (NKI – Nöjd Kund Index) mäts. Definitionen av NKI är; "mått på hur nöjd en resenär är som kund hos SJ med hänsyn till sina samlade reseupplevelser med SJ de senaste 12 månaderna".

Ombordundersökningen, som görs löpande ombord på tågen, är en åtgärdsinriktad, kvantitativ metod som hjälper SJ att styra verksamheten på ett kundnära sätt.

Formuläret består av 45 frågeställningar som innehåller påståenden som resenären ska värdera. Förutom detta samlas bakgrundsfakta om resenären in. Resultaten sammanställs och redovisas regelbundet i en Kundrapport och en mängd delrapporter till olika funktionsområden. Dessa används i sin tur som underlag i SJs fortlöpande förbättringsarbete.



Kundmätningarna ger dessutom dataunderlag åt ett antal nyckeltal som används i SJ Styrkort. För att säkerställa ett socialt hållbart, miljömässigt hållbart och ekonomiskt hållbart företagande mäts och följs verksamheten via sex styrområden: Medarbetare, Partnerskap, Samhälle, Kund, Process & produkt samt Finans.

För respektive styrområde finns långsiktiga, strategiska mål fastslagna.

På styrkortets nivå 1 följs Nöjdkundindex (NKI) som baseras på kundmätningarna.

	Utfall 2012	Utfall 2013
Nöjd kundindex, SJ AB	60	60

### Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Kunder som har blivit försenade vid sin tågresa kan enkelt ansöka om restidsersättning via ett formulär på [sj.se](http://sj.se). Beroende på förseningens storlek och vem som orsakat den, bestäms hur stor del av biljettpriset en försenad resenär får tillbaka.

Under 2014 hanterade SJ 267644 stycken ansökningar om restidsersättning.

### Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresa kan personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet få hjälp med ledsagning till och från tåget samt vid tågbyte. Beställning av ledsagning sker i samband med biljettbokning (ledsagning kan även bokas separat) senast 24 timmar före avresa.

På tågstationer med ledsagning finns utpekade mötesplatser där en ledsagare med gul väst hjälper resenären till rätt tåg och vagnsdörr.

Ombord på tåget tar tågpersonalen över och hjälper resenären till dennes plats. Om resenären behöver hjälp med servering vid sittplats hjälper personalen till med detta. På perrongen tar ledsagningspersonal vid och följer resenären till mötesplats på ankomststationen eller till nästa tåg om resenären ska åka vidare.

Under 2013 bokades 16150 ledsagningar.

Läs mer om ledsagning under [sj.se/Köp resa/Tillval](http://sj.se/Köp%20resa/Tillval).