



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2014

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 2014 omsatte SJ 9065 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 type trafikkjeneste: Persontransport unntatt høyhastighetstrafikk, 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: Bekendtgørelse 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 i Stockholm, Göteborg, Malmö
- via ca 650 biljettombud

Allt fler resenärer väljer att besöka SJ digitalt. SJs digitala kanaler – webbplatsen sj.se och mobil.sj.se – hade i genomsnitt 1,8 miljoner unika besök i månaden under 2014 och användandet ökar över tid.

Flest unika besökare 2014 hade SJs webbplats med 1,4 unika besök i snitt per månad. Användandet av SJs mobilsajt mobil.sj.se samt mobilappen Min resa ökar stadigt. Nästan en halv miljon besök i månaden var genomsnittet under året.

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 2014 låg punktligheten på fjärrtåg på 81 procent och för regionaltågen 89 procent.

Punktlighet högst upp på dagordningen

SJs arbete med att minska vår del av punktlighetsproblematiken har gett resultat och av orsakerna bakom de förseningar som drabbade våra kunder under 2014 stod SJ och övriga tågoperatörer för ungefär en femtedel, beroende till exempel på fel på fordonen. Sett till fördelningen som påverkat SJs tåg under 2014 stod infrastruktur för drygt två tredjedelar. Förseningar påverkade av yttre faktorer som väder och viltolyckor stod för knappt en femtedel under året.

Alla interna processer granskas

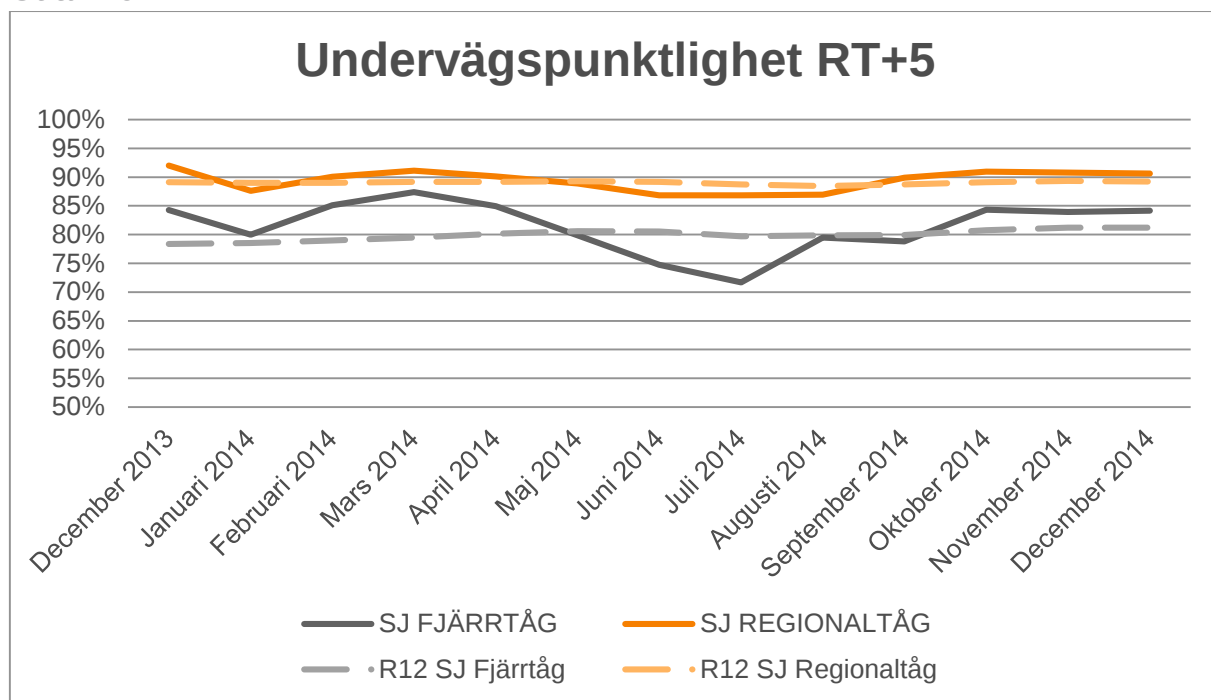
Analyser av SJs interna processer och flöden runt punktligheten gör det möjligt att definiera brister och sätta in rätt åtgärder. Arbetsprocesser i alla delar av verksamheten, allt från IT-stöd och rutiner ombord till trafikinformation och reparationer av tåg, ska fungera smidigt och effektivt för att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

Utfall 2014



Månadsutfall för kundkritisk regularitet (hel sträcka):

14-jan	14-feb	14-mar	14-apr	14-maj	14-jun	14-jul	14-aug	14-sep	14-okt	14-nov	14-dec
97%	98%	99%	98%	93%	92%	95%	96%	98%	99%	99%	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

Trafikinfo

Kundservice

Om SJ

Skapa konto

Logga in

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

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

Punktlighet vecka 18, Fjärrtåg

Här nedan visas punktligheten för utvalda fjärrtågssträckor.

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

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

Större trafikpåverkande händelser:

- 27 april: Sprickor i en växel vid Stockholm södra medförde stora förseningar för trafiken på sträckan Stockholm S – Årstadberg. Växelfel i Kävlinge på sträckan mellan Lund–Helsingborg. Signalfel mellan Hamra och Varberg. Olycka mellan Avesta Krylbo och Snickarbo.
- 28 april: Spårledningsfel i Göteborg C. Det brann i en husvagn i närheten av spåret i Bålsta, vilket medförde stopp i tågtrafiken förbi platsen tills räddningstjänst har meddelat att det är ok att köra förbi. Stopp i Grums på grund av brand intill spåret. Ordernivning 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 Nöjdhetsindex (NKI) som baseras på kundmätningarna.

	Utfall 2013	Utfall 2014
Nöjd kundindex, SJ AB	60	63

Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

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

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

Under 2014 hanterade SJ 261548 stycken ansökningar om restidsersättning. Den genomsnittliga handläggningstiden har varit ca 17 dagar. Då är även några mycket stora störningar inräknade vilket innebär att handläggningstiden oftast är kortare.

Ledsagning till personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresor 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 2014 bokades 15249 ledsagningar.

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