



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2020

Innehåll

1. SJ AB	2
1.1. Verksamhet	2
1.2. Tillstånd och certifikat	4
2. Tjänstekvalitetsrapport	6
2.1. Kunddialog	6
2.2. Kunderbjudande	6
2.3. Kundlöften	7
2.4. Försäljning av biljetter och service i stationsmiljön	7
2.5. Omsorgsfull hantering av personuppgifter	8
2.6. Trafik- och störningsinformation	8
2.7. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	9
Punktlighet i Sverige under 2020	9
Stort internt fokus på punktlighet	9
Samarbete för förbättrad punktlighet	10
Enklare för resenärer vid störning	10
Regularitet	11
2.8. Städning och luftkvalitet på SJs tåg	12
2.9. Kundmätningar	13
2.10. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	13
2.11. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet	14



1. SJ AB

1.1. Verksamhet

SJ är ett reseföretag där kärnverksamheten är persontrafik på järnväg. SJ är huvudsakligen verksam på marknaderna för regional- och fjärrresor i Sverige och Norge samt till Köpenhamn. Tåget är ett mycket energieffektivt transportslag och har låg miljöbelastning. SJ har därför en viktig roll för att nå klimatmålen och vårt viktigaste bidrag till ett hållbart samhälle är att få fler att åka tåg genom att ha ett erbjudande som gör det enkelt att välja klimatsmart resande.

Vår kommersiella trafik bedrivs under SJs varumärke där vi ansvarar för utveckling, försäljning, produktion och leverans. Alla SJ ABs resor är märkta med Bra Miljöval och vi kör i stora delar av Sverige samt till Köpenhamn och Oslo. Vi arbetar ständigt med att förbättra vår konkurrenskraft ytterligare så att fler resenärer väljer tåget och SJ. Enkel bokning i SJs app eller på sj.se, täta avgångar, korta restider, ankomst direkt till stadskärnan och vår service ombord uppskattas av resenärerna och gör SJ till Sveriges ledande tågoperatör.

Den upphandlade (sammanslagna) delen av svensk persontågstrafik är en viktig och ökande del av Sveriges transportsystem. För oss på SJ är det viktigt att vara aktiva inom upphandlad trafik och på så sätt bidra till att utveckla och leverera de resor som är en del av många resenärers vardag.

Hållbart företagande är integrerat i SJs affärsmodell. Med utgångspunkt i vision, affärsidé, värdeord och vårt balanserade styrkort kan vår verksamhet bedrivas så att våra kunder och resenärer erbjuds en resa som är socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbar.

Tågresor ger minimala utsläpp av koldioxid eftersom nästan alla tåg i Sverige drivs av el och all el SJ köper i Skandinavien är förnybar från huvudsakligen vattenkraft. SJ ABs resor är Bra Miljöval-märkta, vilket bland annat betyder att hälften av den el vi köper från Trafikverket dessutom är Bra Miljöval-märkt. Det innebär att det ställs höga miljökrav på produktionen av elen, utöver att den är förnybar.

I mätningen av Svensk Kvalitetsindex våren 2020 var SJ bland dem som gjort den största positiva varumärkesförflyttningen sedan den förra mätningen och även i YouGov Brandindex 2020 stod SJ för den största förbättringen jämfört med förra årets mätning. I början av 2020 utsågs SJ även för sjunde gången till Sveriges grönaste varumärke enligt en undersökning av varumärkesföretaget Differ.

I februari 2020 tilldelades SJ som första tågbolag priset för bästa transport inrikes på prestigefyllda Grand Travel Awards. I motiveringen framhålls att SJ är punktligare än sina konkurrenter och erbjuder den bästa transporten mellan Sveriges städer.

SJ kör varje dag 1 500 avgångar från över 400 stationer i Sverige och Norge. Under 2020 bedrevs koncernens tågtrafik i moderbolaget SJ AB och dotterbolagen SJ Götalandståg AB, SJ Norrlandståg AB, SJ Norge AS och SJ Öresund AB. Övriga dotterbolag har begränsad verksamhet.

Koncernen hade 5 400 medarbetare vid utgången av 2020. Omsättningen under 2020 uppgick till cirka 5,5 miljarder kronor, vilket var en minskning med 36 procent jämfört med året innan på grund av kraftigt minskat resande under coronapandemin.



Vision

Ett SJ att lita på och längta till.

Affärsidé

SJ ska erbjuda marknadens mest kundnära och hållbara resande i egen regi och i samarbete med andra. Det innebär att vi ska vara bäst på att tillgodose kundernas behov och att socialt, miljömässigt och ekonomiskt ansvar ska gå hand i hand genom hela vår verksamhet.



1.2. Tillstånd och certifikat

Licens

Utfärdad 2008-07-01. Gäller tills vidare.

Utfärdande myndighet: Järnvägsstyrelsen.

Omfattar typ av tjänst: Passagerare.

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

Säkerhetsintyg del A

Förnyat 2018-06-01. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

EU-identifikationsnummer: SE1120130007.

Omfattar typ av trafik: Passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik.

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

Säkerhetsintyg del B, Sverige

Förnyat 2018-06-01. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

EU-identifikationsnummer: SE1220130007.

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

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

Sikkerhetssertifikat del B, Norge

Uppdaterat 2020-03-07. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01.

Utfärdande myndighet: Statens jernbanetilsyn.

EU-identifikasjonsnummer: NO1220160004.

Omfattar type trafikkjeneste: Persontransport unntatt høyhastighetstrafikk, på hele nasjonale nettet forutom Flåmsbanen.

Særlige villkor: Være opplæringsssenter for tilknyttede førere - dock längst t.o.m. 2022-03-15.

Lagstöd: Jernbaneloven (11 juni 1993 nr 100) med forskrifter.

Sikkerhedscertifikat del B, Danmark

Förnyat 2018-08-25. Gäller längst t.o.m. 2023-06-01.

Utfärdande myndighet Trafikstyrelsen.

EU-identifikationsnummer: DK1220130015.

Omfattar trafiktype: Ikke høhastighedstrafik, på TIB strækning 1 København H – Odense, TIB strækning 6 København H – Vigerslev, TIB strækning 10 København H – Helsingør, TIB strækning 11 København H/Vigerslev – Peberholm (landegrænsen DA/SE).

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

Certifikat Kvalitet, Miljö och Arbetsmiljö

Från och med november 2017:

Standard SS-EN ISO 9001:2015 (Kvalitet)

Standard SS-EN ISO 14001:2015 (Miljö)

Utfärdat av Bureau Veritas Certification

Certifikat Nummer: SE005357-1 / SE005356-1

Tillstånd att bedriva lokförarutbildning, Sverige

Förnyat 2017-03-03. Gäller längst t.o.m. 2022-03-15.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att bedriva utbildning avseende allmänna yrkeskvalifikationer för förarbevis, infrastruktur, rullande materiel samt för praktiska moment i samband med framförande av järnvägsfordon.

Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 1 §.



Tillstånd att vara examinator vid prov för lokförare, Sverige

Förnyat 2017-03-03. Gäller längst t.o.m.2022-03-15.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att vara examinator avseende infrastruktur, rullande materiel och vid körprov.

Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 3 §.

Tillstånd att vara uddannelsescenter for uddannelse af lokomotivførere, Danmark

Förnyat: 2020-06-18. Gäller längst t.o.m. 2025-06-24.

Utfärdande myndighet: Trafikstyrelsen.

Omfattar: Tillstånd att vara uddannelsescenter. (Tillståndet gäller som tillägg till SJ:s tillstånd från Transportstyrelsen.).

Lagstöd: Bekendtgørelse nr 1213, 20. november 2017.



2. Tjänstekvalitetsrapport

För oss på SJ är resenärerna alltid i centrum. Att vi har god kännedom om och agerar på deras synpunkter och önskemål är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta att vara relevanta på den konkurrensutsatta järnvägsmarknaden.

2.1. Kunddialog

Våra erbjudanden och tjänster syftar till att göra det enklare att resa med SJ så att fler väljer oss. Därför involverar vi våra kunder och resenärer i utvecklingen. Förslag på nya koncept eller större förändringar presenteras för kundpaneler som djupgående diskuterar förslagen. Många synpunkter kommer även från resenärer via våra tågvärdar och SJs Kundservice.

Student Advisory Board syftar till att utveckla SJ utifrån vad studenter efterfrågar. Vid träffarna får studenterna samtidigt en inblick i SJs verksamhet och vi kan dela med oss av vår ambition att vara ett nytänkande och inkluderande företag.

Under konceptet SJ Labs utforskar vi nya digitala lösningar tillsammans med våra kunder. Den som laddat ned appen SJ Labs får testa funktioner under utveckling och bidra till att utvärdera och utveckla dessa. Användbara och färdigutvecklade funktioner flyttas sedan till SJs app. Under 2020 var vi en av de första i världen att testa Googles nya AR-teknik, som vi använde för att guida resenärer på Stockholms Centralstation. Vi testade också en tjänst för att underlätta ersättning vid försening för våra pendlare.

2.2. Kunderbjudande

Tack vare att vi kör på så många linjer gör vår trafik att det är möjligt att arbeta eller studera på ett ställe och bo på ett annat. På så sätt bidrar vi till tillväxt genom att företag kan rekrytera kompetens från ett större upptagningsområde.

Vi har en kontinuerlig dialog med kommuner, regioner och resenärer så att vi kan anpassa linjer och avgångar till uttalade och lokala behov. Vår dynamiska prismodell säkerställer att det finns biljetter till ett förmånligt pris för resenärer som antingen är ute i god tid med sin bokning eller är flexibla med restider. Prismodellen ser också till att vi har hög beläggning och inte kör omkring med tomma stolar. Vi samverkar med regionala länstrafikbolag för att kunna erbjuda Resplus-resor med kom fram-garanti.

Tågtrafik har en viktig roll för att samhället ska fungera. Under coronapandemin har vi därför valt att fortsätta trafikera samtliga SJs linjer för att den som måste ska kunna resa. Trafik över gränserna Sverige — Norge och Sverige — Danmark har däremot tillfälligt varit inställd på grund av myndighetsbeslut.

Våra resenärer uppskattar korta restider, täta avgångar och ankomsttider anpassade till arbetstider och anslutande kollektivtrafik. Vi utgår från dessa önskemål och tar stor hänsyn till regionaltrafikens avgångar när vi ansöker om avgångar (tåglägen) för att resenärerna ska få tidseffektiva kollektivresor.

SJs lojalitetsprogram SJ Prio syftar till att dels skapa en långsiktig relation med SJs resenärer, dels anpassa produkt- och tjänsteutbud utifrån djupare insikter om vad våra aktiva resenärer prioriterar. SJ Prio finns sedan länge i Sverige och blev i samband med trafikstart i juni 2020 det första bonusprogrammet inom järnväg i Norge.

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 i både Sverige och Norge eller för reserelaterade upplevelser. Medlemmarna kan också skänka sina poäng till



någon av SJs ideella partners. Vid utgången av 2020 hade SJ Prio nästan 1,4 miljoner medlemmar i Sverige och 12 200 medlemmar i Norge.

SJ Biz är vårt avtal för företagskunder i Sverige. Våra företagskunder får regelbundet en rese- och miljörapport som visar hur stora utsläpp de besparat miljön genom att välja SJ istället för bil eller flyg. Rapporten visar hur mycket företagets medarbetare rest och vilka sträckor de oftast färdats, värdefull data som hjälper företaget att nå sina hållbarhetsmål. Vid utgången av 2020 hade 13 750 företag och organisationer ett SJ Biz-avtal.

2.3. Kundlöften

SJ är en viktig del i mångas liv och vi gör allt vi kan för att leva upp till våra tre kundlöften: En säker och punktlig resa med god service.

En resa med SJ är trygg och säker

En säker och punktlig resa med god service är SJs kundlöften och vi prioriterar alltid säkerheten högst. Trafiksäkerhet är grundläggande inom SJ och utöver det omfattar vårt säkerhetsarbete till exempel trygghet och säkerhet för resenärer och medarbetare ombord, informationssäkerhet samt god beredskap för att hantera svåra och oförutsägbara händelser.

EU:s säkerhetsdirektiv och nationell reglering på SJs marknader i Sverige, Danmark och Norge utgör grunden för det systematiska säkerhetsarbete som vi bedriver inom koncernen och i samverkan med externa partners och myndigheter.

Punktlighet kräver samarbete

SJs viktigaste hållbarhetsfråga är punktlighet eftersom pålitliga tågresor får fler att välja tåget. Punktlighet är ett komplext pussel där många aktörers bitar måste läggas på rätt plats och där förutsättningarna hela tiden ändras. SJ arbetar strukturerat för att förbättra punktligheten, det är en högt prioriterad fråga internt och vi är aktiva i branschsamarbetet Tillsammans för Tåg i Tid (TTT). Läs mer under avsnitt 2.7.

Alla ska känna sig välkomna till SJ

Den tredje delen i vårt kundlöfte är god service. Alla ska känna sig välkomna till SJ. I SJs Tillgänglighetsråd diskuterar vi regelbundet med representanter för flera stora intresseorganisationer hur våra tåg och erbjudanden kan göras ännu mer tillgängliga. Våra kundvärdar på station och plattform och tågvärdarna ombord ska hälsa välkommen och bidra till att resan blir så enkel som möjligt. Värdarnas uppgift är också att ge användbar information på ett trevligt sätt. God service innebär även att våra tåg ska vara tillgängliga, rena och ändamålsenliga för såväl arbete som vila.

2.4. Försäljning av biljetter och service i stationsmiljön

SJ arbetar med digitaliseringen på flera fronter samtidigt, där utvecklingen av våra försäljningskanaler drivs utifrån våra kunders behov av enkla och personliga tjänster som hjälper dem före, under och efter resan. Information om avgångar, bokning av biljett och betalning sker i hög utsträckning i SJs digitala kanaler (främst sj.se och SJs app men även biljettautomater.

SJs ambition när det gäller tillgänglighet i våra digitala kanaler är att vid all nyutveckling som görs följa de riktlinjer som är specificerade i den internationella standarden WCAG 2.1 AA (Web Content Accessibility Guidelines). WCAG 2.1 AA är en standard för att uppnå digital tillgänglighet som betyder att alla människor oavsett - exempelvis funktionsnedsättning - ska kunna använda digitala tjänster.



SJs app uppfyller de krav som finns i standarden WCAG 2.1 AA, vad gäller sj.se strävar vi efter att nå WCAG 2.1 AA. Under 2019 löste vi de tio mest kritiska ärendena kopplat till bokningsflödet.

Vi lanserar regelbundet nya och förbättrade funktioner för sj.se och i SJs app och följer löpande hur nöjda våra kunder är. Under 2020 ökade kundnöjdheten ytterligare i våra digitala kanaler enligt de mätningar vi regelbundet genomför.

Under 2020 såldes 84 procent (86) av SJs biljetter via digitala kanaler (sj.se, SJs app och biljettautomater) medan resterande del huvudsakligen såldes av resebyråer. Våra kunder väljer i allt högre utsträckning att betala med andra betalmedel än kontanter och merparten av våra privatkunder som köper biljett i SJs app betalar med Swish. SJs biljetter kan även köpas per telefon hos SJs Kundservice, Pressbyrå och 7-Eleven.

Fram till den 1 mars 2021 fanns SJ Servicecenter på centralstationerna i Stockholm, Göteborg och Malmö. Därefter finns SJs kundvårdare istället tillgängliga i stationsmiljön för att guida vid köp på sj.se, i SJs app eller i SJ biljettautomat. De guidar också resenärer i hur man själv genomför en ombokning i våra digitala kanaler. Dessutom hjälper de till med trafikinformation, att hitta rätt i stationsmiljön samt hjälper till på plattformar för att underlätta ombordstigning.

2.5. Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig för oss. Insamlade personuppgifter används för de syften som de samlats in för och hanteras med stor omsorg. Vi följer dataskyddsförordningen General Data Protection Regulation (GDPR) och rensar därför personuppgifter kontinuerligt när uppgifterna inte längre behövs för de syften de samlats in för eller när kund så begär.

SJ AB är certifierat enligt Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), vilket innebär att vår hantering av kredit- och betalkort håller hög säkerhetsnivå.

SJ samlar in de personuppgifter som behövs för att vi ska kunna tillhandahålla våra tjänster samt för att bedriva och utveckla vår verksamhet. Vi samlar även in personuppgifter för att förbättra kundens upplevelse och för att utveckla vårt erbjudande. Kunden informeras om syftet vid insamling av personuppgifter och vi hämtar in samtycke vid behov. Genom SJs lojalitetsprogram för resenärer, SJ Prio, har vi även god kunskap om våra frekventa resenärers boknings- och resvanor. Dessa djupare insikter används bland annat för att anpassa produkt- och tjänsteutbudet.

SJ har ett risk- och säkerhetsforum med särskilt ansvar för säkerhetsrisker i verksamheten, inklusive risker relaterade till informationssäkerhet. Risk- och säkerhetsforum ställer regelbundet samman informationssäkerhetsrapporter och baserat på dessa vidtas förebyggande åtgärder. SJ har ett dataskyddsombud som särskilt ansvarar för att personuppgifter hanteras på ett säkert sätt.

Hösten 2020 införde vi tvåstegsverifiering för SJ Prio-medlemmar vid inloggning på sj.se eller i SJs mobilapp. Det innebär att alla medlemmar utöver användarnamn och lösenord även måste identifiera sig med en sms-kod. Ändringen görs för att öka säkerheten i inloggat läge och för att försvåra för bedragare att komma åt kontouppgifter.

2.6. Trafik- och störningsinformation

Våra resenärer behöver uppdaterad trafikinformation för att planera och genomföra sin resa. Om vi inte kan leva upp till vårt kundlöfte om en punktlig resa måste de få relevant och användbar störningsinformation.

SJ informerar om trafikläget i våra egna kanaler sj.se och SJs app, via våra medarbetare ombord och högtalarutrop på tågen. Trafikverket ansvarar för utrop och tavlor på stationer och perronger.



Vid större störningar får SJs resenärer information via sms eller notiser i SJs app. Våra pendelresenärer kan prenumerera på störningsinformation till mobilen för den sträcka och tidpunkt de brukar resa. Tillsammans med Trafikverket förbättrar vi ständigt informationen samtidigt som nya och förbättrade tekniska lösningar bidrar till ökad kvalitet.

Våra resenärer planerar sin tid utifrån utlovad tidtabell och måste vid en störning snabbt få användbar störningsinformation. I slutet av 2020 lanserade SJ en förbättrad webbplats för trafikinformation där all information som Trafikverket har om en resa finns samlad. En ny teknisk lösning gör det möjligt att skapa en direkt koppling mellan de kanaler som används för information till resenärerna, främst SJs mobilapp, sj.se och Trafikverkets utrop och skyltar på stationerna. Om en störning inträffar kan vi komplettera informationen till våra resenärer, till exempel med information om ersättningstrafik, alternativa resvägar eller om de om- och avbokningsregler som gäller.

Många av våra resenärer behöver byta tåg för att nå sin destination. Om en störning uppstår kan vi tack vare en digital lösning boka om samtliga resenärer på ett tåg, med bibehållna val om exempelvis tyst avdelning. Resenärerna får sedan information om sin nya reseplan med sms.

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

För att fler ska välja att resa med tåg måste det gå att lita på att tågen avgår och kommer fram i tid. SJs viktigaste hållbarhetsmål är därför att tillsammans med övriga aktörer i tågbranschen nå en punktlighet för tågen i Sverige på 95 procent. Förutsättningarna för punktlighet varierar beroende på tågsort, linje, sträcka och tidpunkt. Långdistanståg kör längre sträckor och snabbtågen samsas på spåren med långsammare tåg.

Punktlig het i Sverige under 2020

Punktligheten för SJs tåg i Sverige var den högsta sedan branschens mål om 95 procents punktlighet fastställdes 2013. SJs kortdistanståg i Sverige hade under helåret 2020 en punktlighet på 95 procent (94). För våra medeldistanståg blev punktligheten 94 procent (92) och för långdistanstågen 88 procent (83). Trafik utförd av SJ Öresund efter trafikstarten den 13 december 2020 ingår inte i punktlighetsutfallen för 2020.

Punktligheten har påverkats positivt av att branschsamarbetet förbättrats ytterligare under 2020 inför underhållsarbeten och när trafiken behövt reduceras vid störningar eller väderrelaterade situationer.

En förklaring till högre punktlighet för långdistanstågen är att Trafikverket tillsammans med övriga branschen fortsatt arbetet med att utveckla reglerna för hur tidtabeller konstrueras och för hur försenade tåg ska prioriteras. Under 2020 har långdistanstågens punktlighet påverkats negativt av att vi vid behov kört längre tåg än planerat för att minska trängseln ombord.

Vanliga orsaker till störningar under 2020 var fel på egna och andras fordon samt fortsatt infrastruktur- och väderrelaterade fel. Obehöriga i spårområdet och oidentifierad påkörning fortsätter vara en stor källa till trafikstörningar.

Stort internt fokus på punktlighet

SJ orsakade knappt 10 procent av de störningar som uppstod i det svenska järnvägsnätet under 2020. Vår andel är tämligen konstant över tid. Intelligent tåg gör vårt underhåll effektivare. Effektivare underhåll bidrar till högre punktlighet och en bättre upplevelse för våra resenärer och medarbetare.

En annan viktig del i vårt interna punktlighetsarbete är avgångspunktligheten. Funktionen "Var ska jag stå på plattformen?" i SJs app anger för resenärerna var deras vagn kommer att stanna, vilket ökar förutsättningarna för punktlig avgång. Alla SJs avgångar annonseras en minut tidigare



gentemot resenär än den egentliga avgången för tåget för att vi ska vara redo och kunna avgå i tid.

Samarbete för förbättrad punktlighet

Eftersom järnvägen är ett slutet system – det går inte att köra om eller att välja en annan väg – med många beroenden måste alla aktörer vara skickliga på sin uppgift och samarbeta väl. Alla måste ta ansvar för helheten.

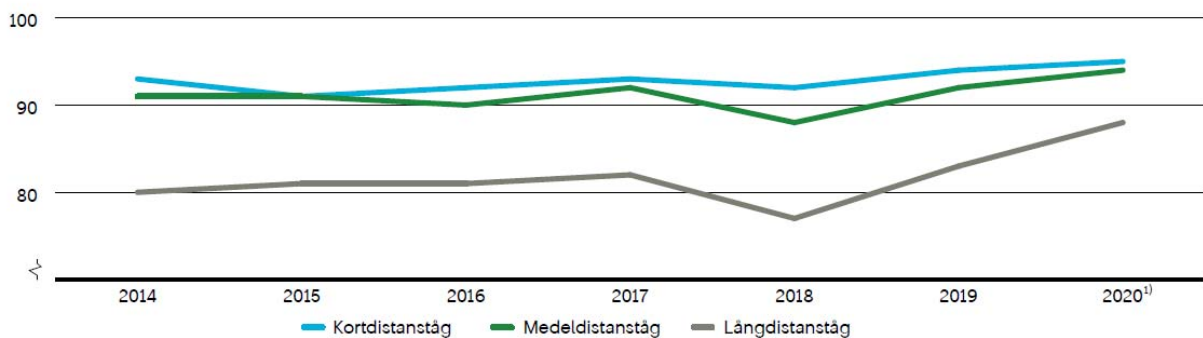
Branschen samarbetar i Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) för att nå det gemensamma punktlighetsmålet. Under 2020 har TTT initierat en rad aktiviteter som förbättrar punktligheten, bland annat test av digitala verktyg för omplanering av trafiken vid störningar och en gemensam utbildning för medarbetare på Trafikverkets och tågoperatörernas trafikledning.

Enklare för resenärer vid störning

Våra resenärer behöver uppdaterad trafikinformation för att planera och genomföra sin resa. Om vi inte kan leva upp till vårt kundlöfte om en punktlig resa måste de få relevant och användbar störningsinformation.

SJ informerar om trafikläget i våra egna kanaler sj.se och SJs app, via våra medarbetare ombord och högtalarutrop på tågen. Trafikverket ansvarar för utrop och tavlor på stationer och perronger. Vid större störningar får SJs resenärer information via sms eller notiser i SJs app. Våra pendelresenärer kan prenumerera på störningsinformation till mobilen för den sträcka och tidpunkt de brukar resa. Tillsammans med Trafikverket förbättrar vi ständigt informationen samtidigt som nya och förbättrade tekniska lösningar bidrar till ökad kvalitet.

Punktlighet för SJs tåg i Sverige, %



1) Trafik utförd av SJ Öresund efter trafikstarten den 13 december 2020 ingår inte i utfallet.

Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

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

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




Regularitet

Regularitet mäter andelen tåg som avgår från utgångsstation och kommer fram till slutstation enligt den plan som gäller två dygn innan trafikdygn. Det innebär förenklat att så få tåg som möjligt ska ställas in nära avgångstiden. För SJs kunder är det en kritisk faktor att veta om tåget kommer att ställas in i tillräckligt god tid så att de har möjlighet att planera om sin resa.

För att slippa ställa in tåg nära avgång krävs en minutiös planering från alla involverade parter. Vi har förbättrat planeringsflödet och fortsätter kontinuerligt att förfina arbetssätten och implementera stöd för våra medarbetare som jobbar med planering. Under 2020 har vi anpassat våra avgångar efter tillfälligt förändrat resemonster hos våra resenärer, vilket ibland påverkat regulariteten.

Regulariteten 2020 var för SJs långdistanståg 96%, medeldistanståg 97% och för våra kortdistanståg 98%.

På [sj.se](https://www.sj.se) redovisas punktligheten ur flera perspektiv samt sammanfattande veckokommentarer kring större trafikpåverkande händelser:



Punktlighet
En av SJs viktigaste frågor är att tågen ska gå och komma fram i rätt tid.

Punktlighet är ett av våra starkaste fokus
Vi är stolta över att vara en drivande part i branschens samverkan för bättre punktlighet och därmed en bättre vardag för våra resenärer som reser med oss varje dag i större delen av Sverige, till Oslo och till Köpenhamn.

SJ har ett stort engagemang i det branschgemensamma förändringsprogrammet Tillsammans för tåg i tid, vars syfte är att förbättra förutsättningarna för ett stabilt och därmed punktligare järnvägssystem.

Antalet timmar som trafiken inte har fungerat som tänkt på grund av fel på infrastrukturen, fel på något fordon, sen avgång från bangården eller depå och forsenade/akuta banarbeten har minskat stadigt sedan starten.

Under 2019 och 2020 har Trafikverket haft stort fokus på att förbättra spårväxlar och signaler i Stockholms pendeltågssystem, vilket reducerat antalet störningstimmar i systemet markant. Trafikverket håller på att införa avläsare av infrastrukturen för att lättare kunna planera ett mer förebyggande underhåll.

När det gäller fordon har vi investerat i underhåll av vår fordonsslotta både för att avhjälpa och för att förebygga. SJ inför fler och bättre avläsare i fordonen för att kunna upptäcka och åtgärda fel innan de har uppstått. Genom fordonets data kan även fel i infrastrukturen upptäckas och identifieras.

När störningstimmar minskar så att tågen kommer in till en bangård eller depå i tid blir det dubbelt positivt. Då kan arbetet utföras som planerat och därför också avgå därifrån i tid, vilket var fallet i mycket större utsträckning under 2019 och 2020, jämfört med tidigare år.

Samarbetet i branschen för att planera trafiken vid banarbeten (Stärkt branschsamverkan) har haft en positiv effekt på antalet störningstimmar vilket beror på att banarbeten förlängs eller omplaneras. Det finns dock en stor förbättringspotential i korttidsplaneringen av banarbeten.

Den allt starkare och mer effektiva samverkan i branschen när det gäller allt från planering av tidtabell till hantering vid trafikstörningar börjar bära frukt. Inkopplingen av Citybanan har haft stor positiv påverkan på långdistanstågen samt medeldistanstågen i Mälardalen. Men det är framförallt ett idogt arbete med att analysera, identifiera och genomföra förbättringar gemensamt i branschen som står för den bestående förbättringen av punktlighet.

Läs mer om förändringsprogrammet Tillsammans för tåg i tid

Punktlighetsredovisning
Ett tåg räknas som punktigt om det är i rätt tid med en marginal på fem minuter. Punktlighetsstatistiken baseras på mätningar vid varje uppehåll.

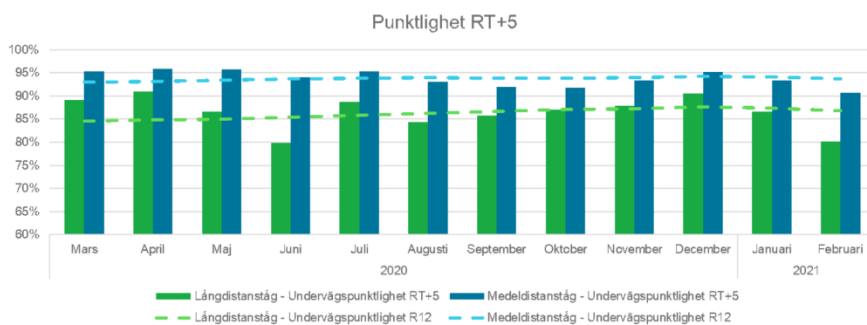
Resenärspunktlighet
SJ redovisar dessutom punktligheten till några utvalda orter som SJ trafikerar. Här presenteras punktligheten ur både tågens och resenärens perspektiv.

Läs om resenärspunktligheten

Läs om punktligheten per månad

Läs om punktligheten per vecka

Läs om punktlighet hos Trafikverket



Förklaringar

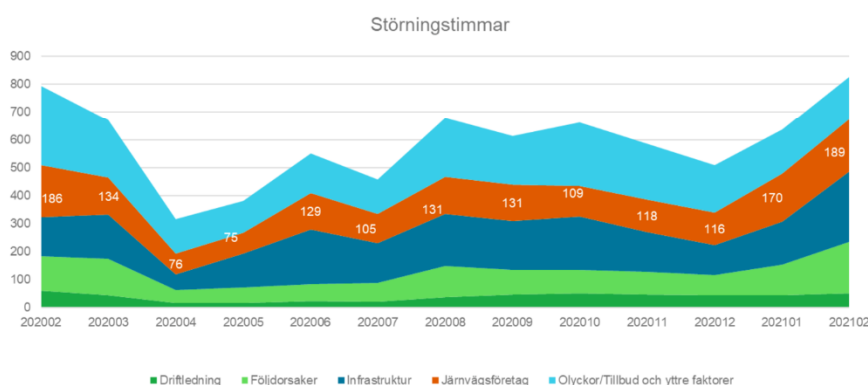
Punktighet RT+5:

Ett tåg räknas som punktligt om det är i rätt tid med en felmarginal på fem minuter. Punktighetsstatistiken baseras på mätningar vid varje uppehåll.

R12mån:

De senaste 12-månadernas medelvärde. Detta värde anses vara ett bättre sätt att följa den långsiktiga utvecklingen, eftersom säsongsberoenden eller tillfälliga störningar utjämnas över 12 månader.

Störningar som påverkar punktligheten på SJs tåg



Förklaringar

Driftledning: Trafikverkets driftledning.

Följdorsaker: Här ingår bland annat förseningar orsakade av ett annat tåg, oavsett om det är framfört av SJ eller övriga operatörer.

Infrastruktur: Inklusive banarbeten.

Järnvägsföretag: Här lika med SJ.

Olyckor/Tillbud och yttre faktorer: Yttre faktorer såsom väder, olyckor, broöppningar med mera.

Merförseningar för SJs tåg på mer än 5 minuter. Källa: Trafikverket LUPP

Punktlighet per vecka

Punktlighet per vecka

[Vecka 12 \(pdf\)](#)

[Vecka 11 \(pdf\)](#)

[Vecka 10 \(pdf\)](#)

Större trafikpåverkande händelser under vecka 12, 2021

22 mars

Brand i närheten av spåret i Linghem. Signalfel i Jädersbruk. Växelfel i Hovsta. Tåg mot stopp i båda riktningarna Almnäs-Sodertälje Syd. Obehöriga i spåret förbi Älvsjö. Obehöriga i spåret mellan Linköping och Linghem. Olycka i

2.8. Städning och luftkvalitet på SJs tåg

SJs städrutiner innebär att tågen grundstädas en gång per dygn, vanligen på natten. Då gör vi en större rengöring av toaletter, säten, knappsatser, ledstänger, handtag, väggar och golv.

På merparten av SJs tåg görs dagtid också lättare städning när tågen vänder vid sina destinationer. Städningen innefattar borttagning av skräp, rengöring av golv i bistron och samma noggranna städning av toaletterna som vid en grundstädning. Som en utökad åtgärd under coronapandemin torkar vi även av utsatta ytor så som ledstänger, handtag och knappsatser.

De rengöringsmedel SJ använder vid grund- och vändstädning är fettlösande och har effekt på virus såsom corona.

Vi genomför också mer omfattande städningar av våra tåg med maskiner, till exempel ångmaskiner och mattvättmaskiner, med olika intervall.



Samtliga städinsatser utförs av personal som utbildats för att använda särskilda städmaskiner och -redskap.

SJ använder SJQS kvalitetsuppföljningssystem för kontroll och uppföljning av levererad städkvalitet.

I SJs löpande kundmätningar följs bland annat resenärens åsikter om städningen. Generellt sett ges ett bra betyg av resenärerna för städningen. I kundmätningen ställs påståenden som kunden ska värdera. För städning är frågorna:

- Denna vagn är välstädad
- Stolen jag sitter i var ren när jag kom till platsen
- Toaletten var ren

Luften ombord på SJs tåg byts ut mot luft utifrån flera gånger i timmen. Exakt hur ofta luften byts skiljer sig mellan våra olika tågtyper men det rör sig om ett tidsspänn på varannan till var åttonde minut. Kupéerna ombord på våra nattåg har separat tilluft.

SJ följer regler för luft- och ventilationssystem på tåg och vi jobbar både förebyggande och avhjälpande för att säkerställa god luftkvalitet.

2.9. Kundmätningar

Varje kvartal genomför vi en undersökning på utvalda tåg i SJ ABs linjenät för att få veta mer om vad våra kunder tycker om oss och sin resa. Sedan juni 2020 genomförs undersökningen med en ny metod, vilket innebär att undersökningen mejlas ut till resenärer efter genomförd resa istället för att delas ut på läsplattor ombord. Den nya så kallade NKI-undersökningen resulterar bland annat i Nöjd kundindex om (NKI). NKI uppgick 2020 till 78, vilket är det högsta årsvärdet sedan mätningarna inleddes. På grund av metodenbytet är utfallet inte fullt ut jämförbart med tidigare år.

De resenärer som rest med ett försenat tåg får i NKI-undersökningen frågor kring hur de upplevt informationen förseningen. Utfallet presenteras i nyckeltalet information vid försening och det uppgick 2020 till 69, vilket var detsamma som året innan.

SJ Götalandståg mäter Nöjd resenärsindex (NRI). Utfallet för NRI under 2020 blev 96 (96) för pendeltåg och 96 (96) för regionalståg. Mätningen av NRI har varit pausad sedan andra kvartalet 2020 på grund av pandemin.

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

Resenärer är välkomna att lämna synpunkter och klagomål till tåg- eller kundvärd på plats, via formulär på sj.se, via telefon eller genom att mejla till kundservice@sj.se. Reklamationerna som inkommer skriftligt hanteras sedan inom 7 dagar. Om kunden inte är nöjd med hanteringen finns också möjlighet att låta vår Kundombudsman pröva ärendet. Under 2020 mottog vi ca 68 000 kundfrågor och reklamationer. Periodvis under pandemins inledande månader var svarstiden längre än målet 7 dagar.

Ansökan om ersättning vid försening (EVF) görs via formulär på sj.se, under 2020 hanterades ca 91 000 EVF var ca 58% hanterades via ett automatiserat flöde vilket innebär att ansökan hanteras inom 3 dagar.

I Sverige har vi två regelverk att förhålla oss till gällande ersättning vid försening. Dels det övergripande EU regelverket, Tågpassagerarförordningen, som gäller för resor med tåg som går



en längre sträcka (150 km eller längre), dels Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter som förstärker dina rättigheter är du reser med ett SJ-tåg som kör en kortare sträcka än 150 km, räknat från tågets första till sista station. Det är alltså inte den sträcka du reser som räknas, utan tågets hela sträcka.

Kunder som har blivit försenade vid sin tågresa kan enkelt ansöka om restidsersättning via ett formulär på sj.se.

Om tåget du reser med blir försenat har du rätt till ersättning vid försening enligt följande:

Tåg som kör 150 km eller längre:

- Vid 60 minuters försening eller mer ersätter vi 25% av biljettpriset
- Vid 120 minuters försening eller mer ersätter vi 50% av biljettpriset
- Om förseningen beräknas bli längre än 60 minuter har du rätt att få assistans i form av förtäring i relation till förseningens längd och logi vid behov, under förutsättning att detta är praktiskt genomförbart.

Tåg som kör kortare sträcka än 150 km:

- Vid 20 minuters försening ersätter vi 50% av biljettpriset
- Vid 40 minuters försening ersätter vi 75% av biljettpriset
- Vid 60 minuters försening ersätter vi 100% av biljettpriset
- Om det finns risk att tåget du tänker resa med blir minst 20 minuter sent kan du använda ett annat färdmedel och få ersättning för det.

Detta gäller för resa som omfattar två eller flera efter varandra följande tågsträckor:

Om du gör en kombinerad resa som omfattas av två eller fler efter varandra följande tågsträckor ersätter vi dig enligt det regelverk som gäller för respektive försenad sträcka. För att beräkna biljettpriset för de tågsträckor som trafikeras med tåg som går kortare än 150 km använder vi en fast prislista.

2.11. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresa kan personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet få hjälp med ledsagning till och från tåget samt vid tågbyte. Beställning av ledsagning sker i samband med biljettbokning (ledsagning kan även bokas separat) senast 24 timmar före avresa. Resenären får via e-post eller sms en bokningsbekräftelse. För att förbereda resan och veta hur det ser ut innan man kommer till stationen finns mer information på www.stationsledsagning.se

På tågstationer med ledsagning finns utpekade mötesplatser där en ledsagare med gul väst hjälper resenären till rätt tåg och vagnsdörr. Ombord på tåget tar tågpersonalen över och hjälper resenären till dennes plats. Om resenären behöver hjälp med servering vid sittplats hjälper personalen till med detta. På perrongen tar ledsagningspersonal vid och följer resenären till mötesplats på ankomststationen eller till nästa tåg om resenären ska åka vidare. Under 2020 bokades 7 185 ledsagningar. Från den första april 2019 har Trafikverket tagit över hela ansvaret för stationsledsagningen från Jernhusen.