

SJ

Hållbarhetsredovisning

11



Innehåll

Ordföranden har ordet	2
Strategi och vision	3
Intressentdialogen	6
Möjligheter och utmaningar	9
SJs sociala ansvar	10
SJs miljöansvar	18
SJs ekonomiska ansvar	24
Redovisningsprinciper	32
Revisors Rapport	34
Innehållsindex	35
Definitioner	40

Rapporter 2012

SJ publicerar för 2011: Årsredovisning, Hållbarhetsredovisning och Bolagsstyrningsrapport.

Rapporter kan beställas från: SJ AB Kommunikation, 105 50 Stockholm, info@sj.se

Samtliga rapporter är tillgängliga på www.sj.se

Vid frågor hänvisas till Ulrika Lindell, 010 751 50 84.

Hållbarhetsredovisningen har producerats av SJ i samarbete med Publicera Information AB.

Layout och illustration: Dan Larsson.

Grafisk produktion: Nina Gylling.

Foto: Bsmart, Hans Carlén, Patrik Engström,

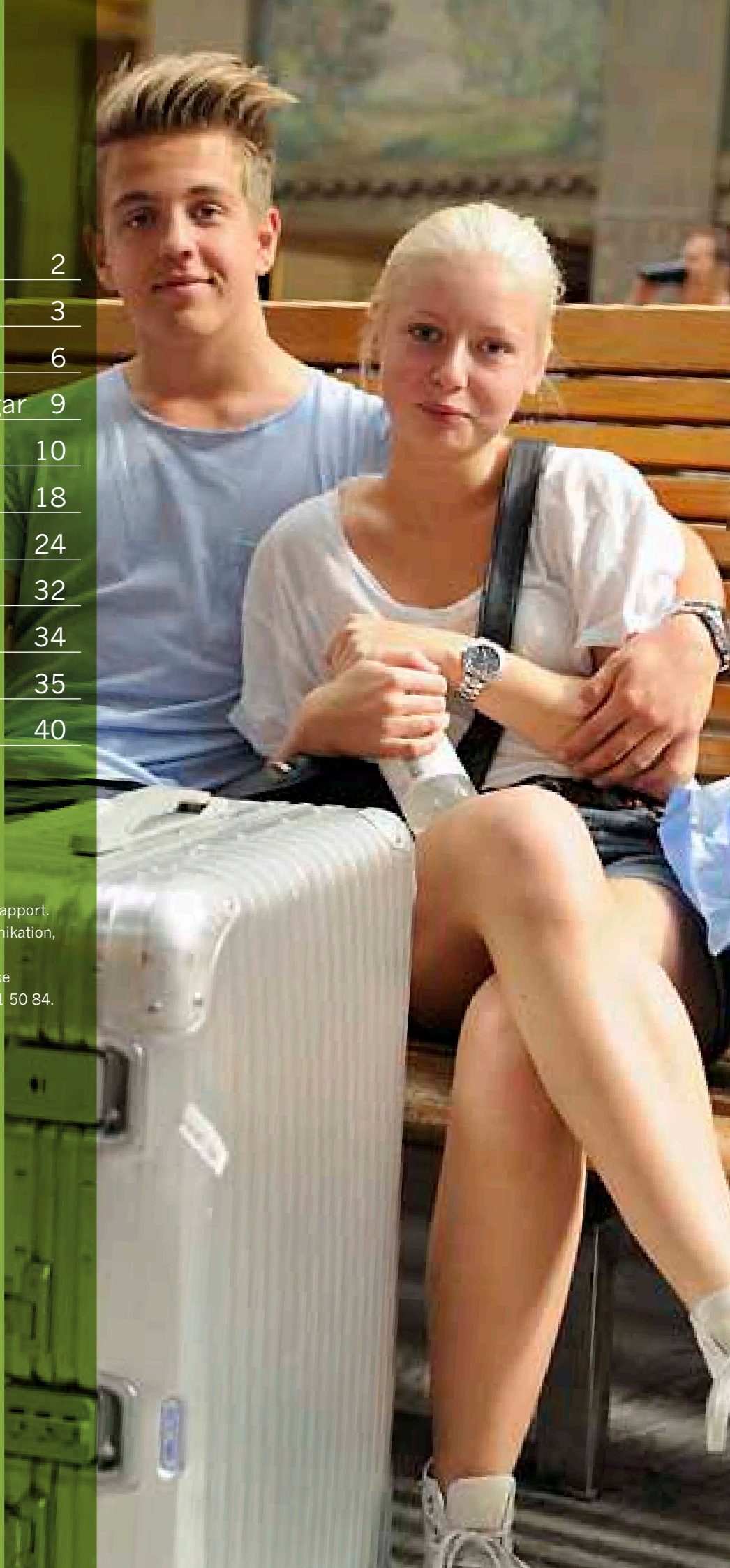
Fredrik Hjerling, Stefan Nilsson, Leif Erik Nygårds,

Felix Oppenheim, Claes Salomonsson och

Helle Wikström.

Tryck: Elanders Sverige AB.

Tack till kunder och medarbetare som medverkat.



Du är en del av ett hållbart resande

Vårt främsta bidrag till en hållbar utveckling är att så många som möjligt väljer att resa med SJ. Ju fler som väljer tåget desto bättre för miljön och klimatet. SJs verksamhet bidrar till att många kan resa klimatsmart.

Denna hållbarhetsredovisning beskriver hur SJ redovisar ansvar – inte enbart inom miljöområdet utan även såväl socialt som ekonomiskt. Rapportstrukturen följer riktlinjerna enligt GRI, Global Reporting Initiative.

SJ har fått flera utmärkelser för sitt miljö- och hållbarhetsarbete. Ett fint kvitto på att vi är på rätt väg.

Det drivmedel som används för våra tåg är enbart förnybar energi och alla fordon är märka med "Bra miljöval" – världens tuffaste miljömärkning.

Bra service och god punktlighet är två viktiga parametrar för den som ska resa. Vårt interna förbättringsarbete fokuserar just därför på dessa områden för att bygga upp förtroendet för varumärket SJ. Genom att vi kan erbjuda klimatsmarta resor ger vi dig också automatiskt en möjlighet att påverka miljön positivt och därigenom bidrar vi tillsammans till en hållbar utveckling.

Välkommen ombord.



Jan Forsberg
Verkställande direktör

Viktiga händelser 2011

- **SJs ledning fattar** beslut om att arbeta med en strategisk kvalitetsmodell baserad på EFQM-modellen.
- **SJ 3000**, Sveriges mest miljöanpassade tåg, testkörs. SJ 3000 är tillverkat av återvunnet och återvinningsbart material, drar minimalt med energi och återmatar 12 procent av den använda energin till elnätet.
- **SJs årliga medarbetarundersökning** visar på nöjdare och mer motiverade medarbetare.
- **Sjukfrånvaron sjunker** under året, och redan kvartal 3 uppnås uppsatt mål för 2011.
- **SJ certifieras enligt OHSAS 18001**, vilket är en standard för arbetsmiljö.
- **Fyra strategiskt viktiga** miljömål presenteras. De områden som ligger till grund för målen är Energieffektivitet, Avfall, Utsläpp samt Miljöprofil.
- **SJs kundtidning Kupé** vinner Stora Publishing-Priset i gruppen Kundtidningar som vänder sig till konsumenter.



SJ utses av allmänheten till Sveriges grönaste varumärke i en mätning genomförd av varumärkesbyrån Differ.



SJ utnämns till Sveriges mest hållbara transportföretag.

Hållbarhet – nyckeln till framgång

Företag som driver sin verksamhet ansvarsfullt bidrar till en positiv och mer långsiktig samhällsutveckling. Vi vill vara ett sådant företag, därför ska vårt hållbarhetsarbete vara en integrerad del i hela verksamheten.

För att vara attraktiva och utvecklas på ett bra sätt måste företag visa att de är hållbara i flera dimensioner. Hållbara företag förväntas väva ihop såväl sociala, miljömässiga som finansiella perspektiv. De som klarar att hantera denna mångfald har stora möjligheter att bli ekonomiskt framgångsrika samtidigt som varumärket stärks och företaget bidrar till en positiv och mer långsiktig samhällsutveckling. Utgångspunkterna för ett lyckat hållbarhetsarbete beskrivs i den så kallade Brundtlandsrapporten (FNs rapport Vår gemensamma framtid). Där definieras hållbar utveckling med nyckelbegreppen People, Planet, Profit och som också tydliggör de dimensioner som är viktiga för att skapa hållbara värden över tid.

De företag som lyckats med ett väl fungerande hållbarhetsarbete, där alla dimensioner beaktas är de som har allmänhetens respekt, attraherar och behåller medarbetare samt levererar värde till sin ägare.

Utmaningen framåt för SJ är ett ökat fokus på hållbarhet. Under året har mycket gjorts för att utveckla den interna dialogen. Alla ges möjlighet att tycka till och komma med konstruktiva inspel via de medarbetar- och ledarpaneler som inrättats men också via chattar, bloggar och kommentarsmöjligheter på vårt intranät. Sociala medier, som till exempel Twitter, har också ökat möjligheterna till dialog med många intressenter. De kommentarer och förslag som kommer till oss är värdefulla för att utveckla SJ.

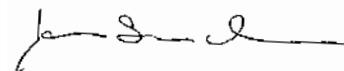
I miljöfrågor ska SJ ligga i framkant av teknikutvecklingen men också våga ta nya grepp och se hur alla delar i verksamheten kan bidra till en ökad hållbarhet. Här är vi redan på god väg, till exempel via de satsningar på ökad produktivitet och effektivitet som gjorts i SJs underhållsverksamhet. En effekt är att den tid då fordonen står på verkstad har minskat kraftigt. Sedan 2007 har vi, med bibehållen kvalitet och säkerhet, i genomsnitt kunnat minska verkstads tiden med 15 procent. Och ju mer våra tåg går i trafik runt om i Sverige, desto större blir vinsterna för miljön.

Att göra kloka investeringar för framtiden är viktigt och förutsätter en god ekonomi. Vi har nyligen lanserat

vårt nya snabbtåg, SJ 3000, som är Sveriges miljövänligaste tåg. Att Profit, lönsamhet, kommer sist av de tre ledorden i Brundtlandsrapporten är ingen tillfällighet. Ekonomisk framgång skapas när People och Planet – de sociala och miljömässiga dimensionerna – blir lika viktiga i hållbarhetsarbetet som lönsamhet. Vi strävar efter att uppnå långsiktig lönsam tillväxt, där vår verksamhet skapar värde för ägare och andra intressenter.

Med medarbetare som tar väl hand om kunderna erbjuder SJ ett attraktivt resande med våra tåg. Med fler kunder som väljer tåget blir resandet i Sverige allt mer miljövänligt. Därmed ökar förutsättningarna för att vi också framgent ska vara ett populärt reseföretag som också är lönsamt. Under 2012 kommer SJ att utveckla hållbarhetsredovisningen där de sociala, miljömässiga och ekonomiska perspektiven kopplas till vårt styrkort. Inom områdena samhälle, kunder, ekonomi/finansiellt, processer, medarbetare och partners kommer aktiviteter, mål och uppföljning att redovisas. SJ vill inte bara prata hållbarhet. Genom att ha grepp om helheten i vår verksamhet levererar vi hållbarhet. En hållbarhet som skapar värde för alla.




Jan Sundling, Styrelseordförande

Strategisk inriktning och styrning

Hållbarhet innebär att vi i vår dagliga verksamhet integrerar ekonomisk lönsamhet med socialt och miljömässigt ansvarstagande. Tåget är ett överlägset transportmedel ur miljösynpunkt och SJ arbetar för att ytterligare minimera miljöpåverkan.



SJ ställer sig bakom Brundtlandkommissionens breda internationella definition av hållbar utveckling: "Samhällsutvecklingen ska kunna tillgodose dagens behov utan att äventyra framtida generationers möjlighet att tillgodose sina behov". Vi hanterar vår påverkan på omvärlden och utvecklar verksamheten avseende miljö och sociala frågor i samråd med våra viktigaste intressenter för att skapa värde. SJ arbetar också med att involvera alla medarbetare i hur hållbarhetsarbetet fungerar och fortgår.

Grunden för SJs hållbarhetsarbete är vår verksamhetsidé, vision och värdegrund. Mot denna bakgrund har SJ formulerat ett antal principer för hur koncernen ska agera och vad intressenterna kan förvänta sig av SJ. Detta ska styra det löpande hållbarhetsarbetet.

Strategi för hållbar lönsamhet

SJ ser strategisk ansvarsfull konkurrens som förmågan att hantera påverkan på omvärlden på ett sätt som långsiktigt ligger i linje med intressenternas förväntningar, inom såväl miljö som på det sociala och ekonomiska området.

Genom att skapa en framgångsrik och affärsmässig metod för att hantera hållbarhetsfrågor vill SJ förverkliga visionen "Alla vill ta tåget". SJs strategi går ut på att skapa tillväxt och värde genom att leverera kundnytta. Det kräver god kvalitet och hög effektivitet. Genom att så många som möjligt reser med SJ, tillförs största möjliga värde för våra kunder, ägare och samhället i stort.



SJs redovisningsprinciper

SJ har länge arbetat aktivt med miljö- och hållbarhetsfrågor. Resor med SJs tåg är märkta med Bra Miljöval av Naturskyddsföreningen sedan 1994.

2006 anslöt sig SJ till Globalt Ansvar. Det innebär att vi ska verka i enlighet med de tio principerna i FNs Global Compact och OECDs riktlinjer för multinationella företag. Dessa tar fasta på engagemang och kunskap om mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, korruptionsbekämpning och miljöhänsyn.

2006-2007 ökade intresset för hållbarhetsfrågor i allmänhet och för klimatfrågan i synnerhet. Det var positivt då SJ är en del av lösningen på viktiga miljö- och samhällsfrågor. Under åren har SJ erhållit flera

utmärkelser för vårt miljö- och hållbarhetsarbete. 2011 utsågs SJ till Sveriges grönaste varumärke vilket är en bekräftelse på att våra viktigaste intressenter ser oss som ett hållbart företag.

2007 började SJ tillämpa GRI (Global Reporting Initiative) och publicera Hållbarhetsredovisningar. Där presenteras vårt resultat och förbättringsarbete inom ett brett hållbarhetsperspektiv som innefattar samhälle, miljö, ekonomi och våra medarbetare. SJ har valt att tillämpa nivå B+ för redovisningen, vilket innebär att vi väl motsvarar de förväntningar som vår ägare och övriga intressenter ställer på oss.

Vi följer svenska lagar och regelverket för statliga bolag. SJ är certifierat enligt såväl ISO 9001 som ISO

14001. 2011 blev vi även certifierade enligt OHSAS 18001, vilket visar att vi har tydliga processer och fortlöpande bedriver ett förbättringsarbete även inom arbetsmiljöfrågor.

Hållbar styrning

Få företag har så högt ställda förväntningar på sig som SJ. Förväntningar som sträcker sig längre än själva resan. Externa intressenter såväl som medarbetare ser det som självklart att SJ tar både socialt och miljömässigt ansvar.

SJ har genom ägardirektivet ansvar för att generera ekonomisk avkastning. Hållbarhetsarbetet ger SJ konkurrensfördelar vilket kan öka lönsamheten. Värden skapas genom en utveckling mot ökat socialt, ekonomiskt och miljömässigt ansvarstagande. SJ:s koncernledning beslutar årligen om kompletterande finansiella och icke-finansiella mål som senare fastställs av SJ:s styrelse.

SJ har tagit fram riktlinjer för särskilt viktiga områden för att säkra ett i grunden hållbart arbetssätt, exempelvis finns policys inom inköp, jämställdhet, etik och miljö.



Som ramverk för hållbarhetsredovisningen tillämpas tredje generationen av Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer G3 (www.globalreporting.org). Dessa riktlinjer är allmänt vedertagna bland större företag och tillämpning av G3 förbättrar jämförbarheten med andra företag. Enligt GRI:s riktlinjer för hållbarhetsrapportering ska bolag ange till vilken nivå organisationen följer riktlinjerna. SJ har valt att för 2011 applicera nivå B+. SJ utför en självutvärdering gentemot GRI:s riktlinjer G3. Ernst & Young har översiktligt granskat SJ:s hållbarhetsredovisning samt genomfört granskning för att bekräfta den självutvärdering som placerar SJ på nivå B+. SJ AB:s styrelse avger den 30 mars 2012 Hållbarhetsredovisning avseende räkenskapsåret 2011.

Indikatorer

SJ:s ledning har valt ut ett antal indikatorer kopplade till hållbarhet vilka anses centrala för att under de närmaste åren föra hållbarhetsarbetet framåt.

Vägledande för vår indikatorredovisning har bland annat varit väsentlighetsanalyser och värdet för våra intressenter.

Strategiska indikatorer						
	Mål 2012	2011	2010	2009	2008	2007
Kundvärden						
NKI, SJ AB	72	68	70	74	73	73
Punktlighet, SJ Snabbtåg	95	88	81	91	90	91
Punktlighet, SJ Regionaltåg	95	87	88	93	93	92
Volym						
Personkilometer (miljoner)		5 966	6 774	7 038	7 156	6 467
Beläggning (%)	55	54	54	54	54	52
Medarbetare						
Sjukfrånvaro	4,0	4,2	5,2	4,6	5,1	6,8
Medarbetarindex	62	59	56	–	58	–
Miljö						
Energianvändning (GWh)		523	622	605	651	597
Energieffektivitet eltåg (kWh/personkm)		0,08	0,08	0,08	0,07	0,09
Totala utsläpp av koldioxid (ton CO ₂)		3 623	8 184	6 252	6 072	8 786
Totala utsläpp av koldioxid (gram/personkm)	1,1	0,56	1,21	0,89	0,85	1,36
Finansiella ägarmål, koncern						
Avkastning eget kapital (%)	10	0,8	6,7	11,2	13,5	13,8
Soliditet (%)	30	49,6	48,4	41,0	40,4	36,7
Utdelning		90	153	181	169	150

Intressentdialogen

SJs verksamhet berör många. Vi strävar efter att ha en öppen och rak dialog med alla intressentgrupper och vi gör vårt bästa för att fånga upp de krav och förväntningar som finns på oss. Möten och dialoger är betydelsefulla verktyg i det arbetet.



Alla svenskar är delägare i SJ. Alla berörs av SJ. För att skapa väl fungerande relationer till de olika intressenterna utgår vi ifrån vår egen intressentmodell. Urvalet av intressenter har gjorts utifrån hur mycket de påverkas av eller påverkar SJ.

Genom löpande intressentdialoger kartläggs hur väl SJ lever upp till de olika intressenternas förväntningar. Med hjälp av dessa identifieras de mest prioriterade frågorna, som blir del av det strategiska hållbarhetsarbetet.

I Anseendebarmetern, som utförs av Nordic Brand Academy, bedöms årligen Sveriges starkaste varumärken av allmänheten. Årets undersökning visade en fortsatt minskning för SJs anseende till index 41 (50). Även Svenskt Kvalitetsindex gav ett minskat resultat, 51,3 (52,8). Som en konsekvens av dessa mätningar genomförde SIFO på uppdrag av SJ fördjupade undersökningar kring förtroende och anseende.

Undersökningarna visade att den upplevda punktligheten var den största orsaken till ett minskat förtroende för SJ. Ett högt förtroende finns fortsatt för SJs miljöprofil. Det bekräftades när allmänheten utsåg SJ till Sveriges grönaste varumärke 2011.

2011 har varit ett aktivt år med alla intressenter. För att snabbt kunna ställa frågor och få synpunkter har Medarbetarpanelen, bestående av cirka en tredjedel av medarbetarna, varit ett forum. SJ har också vänt sig till samtliga medarbetare för att få synpunkter och förslag

på förändringar i organisationen vilket bidrar till att skapa engagemang och delaktighet.

Vi har interna chattar och bloggar där medarbetare har möjlighet att diskutera aktuella frågor. SJ deltar aktivt inom sociala medier, en viktig kanal för att kommunicera med våra resenärer. Genom vår närvaro och tillgänglighet i sociala medier kan vi agera snabbt och också ta emot synpunkter vilket bidrar till en öppen och transparent dialog. SJ har utsetts till ett av Sveriges mest inflytelserika företag på Twitter och Facebook.

Under året genomfördes en större undersökning på www.sj.se där vi bad våra kunder att komma med förslag på områden som är viktiga för SJ att förbättra. Resultatet redovisades på www.sj.se.

Kunder/resenärer

Att lyckas attrahera kunder är en förutsättning för vår verksamhet. För att addera värde till vår ägare, till miljön och samhället ska SJs tjänster hålla god kvalitet och medarbetarna ge bra service. SJ genomför samtal, enkäter och intervjuer med kunder för att få kunskap om förväntningar och behov. Undersökningar genomförs löpande under hela året, bland annat ombord på våra tåg. I år har cirka 20 000 resenärer fått ge sin syn på reseupplevelsen och hur de ser på SJ. Resenärerna blir därmed viktiga kunskaps- och inspirationskällor för vårt förbättringsarbete.

Tågets höga miljöprestanda har blivit viktigare i takt

Intressenter	Förväntningar	Dialog under 2011	Åtgärder under 2011
Kunder/ Resenärer	Punktlighet	Resenärsforum, kundundersökningar	Startat ett punktlighetsprojekt med tydliga mål, aktiviteter och uppföljningar
	Tydlig information	Fokusgrupper, resenärsforum, NKI-undersökning	Lanserat en kundapp för trafikinformation Utvecklat sms-tjänster
	Ett ansvarsfullt agerande i hållbarhetsfrågor	NKI-undersökning, dialoger	Hållbarhetsredovisning/GRI
	Ta hand om kunder vid stora störningar	Fokusgrupper, Kundpanel	Utökade mandat för frontlinjepersonal
Medarbetare	Tydliga mål	Arbetsmöten	Måldialog, utvecklingssamtal
	Möjlighet att påverka	Utvecklingssamtal	Närmaste chef ansvarar för genomförande
	Förbättrad intern dialog	Interna bloggar, chattar	Fler kommunikationsvägar
	Kompetensutveckling	NMI-undersökning	Verktyg för kompetensutveckling och uppföljning
Ägare	Ekonomisk avkastning	Styrelse- och ledningsarbete	Effektiviseringsprogram, affärsplan
	Utdelning	Bolagsstämma	
	Ett ansvarsfullt agerande i hållbarhetsfrågor	Möten, dialog, enkäter	Hållbarhetsredovisning/GRI
Leverantörer	Förbättrad kvalitet i leverans av tjänster	Löpande dialog	Leverantörsgenomgångar
Trafikverket	Utökad samarbete	Strategiska, taktiska och operativa möten	Åtgärder för förbättrad punktlighet och framkomlighet
Medier	Tillgängliga	Presskonferenser, möten, samtal	Möten regionalt och centralt
	Transparent	Pressmeddelanden, möten	Ekonomisk rapportering
Branschföreningar	Delaktighet, bidra till att driva viktiga frågor	Samarbeten, utbildning, informationsutbyten	Tillgänglighetsfrågor Branschstandards
Samhälle	Öppenhet och tydlighet	Samhällsdebatt, kontakt med politiker	Års- och Hållbarhetsredovisning, Pressmeddelanden

med att företag vill visa ett socialt och miljömässigt ansvar. Vi erbjuder våra kunder möjligheten att minska sin negativa miljöpåverkan genom att välja tåget. Dessutom kan vi hjälpa våra företagskunder med att ta fram detaljerad statistik om miljökostnaden för företagets samlade resor.

Medarbetare

SJ är ett reseföretag och relationen med våra kunder är väsentlig. En förutsättning för att ge god service är att alla medarbetare förstår sin del i värdekedjan. Med motot "Nöjd Kund – Mitt Ansvar" vill vi visa att alla medarbetare har ansvar för att ta hand om kunden på bästa möjliga sätt och befogenhet för att aktivt göra så. En god arbetsmiljö är utgångspunkten för att kunna ge bra service. Ett ledarskap där mål och visioner för verksamheten kommuniceras tydligt är centralt för att skapa en god arbetsmiljö. SJ genomför årligen medarbetarundersökningar där resultatet utgör underlag för förbättring och utveckling.

Ägare

Ägaren, staten, formulerar mål för SJs verksamhet och är representerad i styrelsen. Målet att skapa värde innefattar krav på långsiktighet, effektivitet, lönsamhet, utvecklingsförmåga samt ett miljömässigt och socialt ansvarstagande.

Samarbetspartners/Leverantörer

Vi arbetar dagligen i nära samarbete med våra leverantörer inom underhåll, service och städning för att säkerställa att våra tåg är hela och rena. Kvaliteten på våra tjänster är beroende av processer hos våra samarbetspartners. Kontakten innebär dialoger och förhandlingar, men även kontroll av utförda tjänster. SJ tillför i sin tur bland annat värde i form av arbetstillfällen hos våra samarbetspartners.

Trafikverket

Trafikverket äger och förvaltar infrastrukturen samt fördelar tåglägen mellan olika operatörer. Ett väl fungerande samarbete med Trafikverket är av stor betydelse, eftersom vi med gemensamma åtgärder kan förbättra punktligheten och verka för att Sveriges järnvägsinfrastruktur används på ett optimalt sätt. SJ har kontakt med Trafikverket på alla nivåer, där vi arbetar för våra gemensamma intressen och för att säkra en god leverans.

Medier

SJ är ett öppet och transparent företag som agerar proaktivt och vill delta i samhällsdebatten. Medierna har en viktig roll genom förmedling av nyheter och information.

Trafikhuvudmän

Från och med 1 januari 2012 gäller en ny kollektivlagstiftning. Detta innebär att tidigare Trafikhuvudmän, oftast i form av Länstrafikbolag, upphör och ersätts av en Regional kollektivtrafikmyndighet (RKM). Genom intressentdialog får SJ insyn i hur ny lagstiftning kommer att påverka verksamheten. Alla län har genom RKM rätt och skyldighet att organisera och bedriva kollektivtrafik inom sina geografiska ansvarsområden. SJ utför trafik på uppdrag av RKM. Utöver detta förs en kontinuerlig diskussion om tidtabeller och tågutbud för att den samlade trafiken på bästa sätt ska möta resenärernas efterfrågan.

Föreningar/Organisationer

SJ samarbetar med föreningar och organisationer i syfte att verka positivt för järnvägens utveckling samt utformningen av framtidens tågtrafik. Vi har till exempel kontakt med pendlarföreningar, som verkar för bättre förbindelser i regionaltrafiken, till exempel Mälardalen. SJ deltar vid möten om hur trafiken ska bedrivas för att motsvara både resenärernas och SJs intressen. Under 2011 startade projektet Fokus Mälardalen som innehåller en rad åtgärder för bättre punktlighet och leverans.

SJ har ett nära samarbete med åtta olika handikapporganisationer. De är utvalda av Handikappförbundens samarbetsorgan och representerar de funktionsnedsättningar som innebär hinder vid resande.

Representaterna från organisationerna bidrar med kunskap och synpunkter och diskussionerna omfattar allt från erfarenheter till planer för framtida fordonsbeställningar. SJs nya snabbtåg kommer att leva upp till samtliga EU-direktiv gällande tillgänglighet för funktionshindrade resenärer.

SJ samarbetar också med ideella organisationer som exempelvis Naturskyddsföreningen. Tågresor med SJs eltåg är märkta med Naturskyddsföreningens miljömärkning Bra Miljöval.

Lagstiftare

SJs verksamhet är beroende av politiska beslut. Persontransportsektorn har stegvis omreglerats och avreglerades fullt ut januari 2012. Olika beslut om infrastruktur, skatter och avgifter påverkar järnvägens konkurrenskraft. SJ deltar ofta som remissinstans när politiska beslut bereds. Under året har representanter från SJ träffat regionala och lokala företrädare samt andra beslutsfattare för att aktivt delta i diskussioner kring viktiga frågor i regionerna och länen. Målet har varit att diskutera regionernas behov samt gemensamma frågeställningar och utmaningar.

Hög kvalitet i leveranser – förutsättning för förtroende

SJ arbetar för att höja leveranskvaliteten. Effektivitetsarbetet ska säkra att uppsatta mål kan uppnås och framtida investeringsplaner kan genomföras. SJ ska fortsätta vara ett attraktivt och hållbart resealternativ.

Fokusområden för SJ gäller ökad kvalitet i leveransen. Därför införs en ny kvalitetsmodell, EFQM (European Foundation for Quality Management), som tillsammans med ett balanserat styrkort ökar möjligheterna för att analysera avvikelser, systematisk uppföljning och åtgärder. Ett särskilt arbete för förbättrad punktlighet har startats för att säkra att alla processer och förbättringar genomförs och får bestående resultat. Punktlighetsarbetet har varit i fokus länge, men ett mer omfattande och strukturerat tvärfunktionellt kvalitetsarbete krävs för att nå målen.

Konkurrensen om resenärerna har hårdnat och SJ har tappat marknadsandelar på långväga distanser till flyget. Avregleringen av järnvägsbranschen i sig innebär ett kort perspektiv inte så stor konkurrens på spåren, men i en förlängning kommer antalet operatörer att öka på snabbtågsmarknaden. Med attraktiva priser, leveranssäkerhet och förbättrad punktlighet ska SJ behålla och utveckla sin position på marknaden. Samarbeten och partnerskap blir en viktig del i det arbetet såväl som en kvalitetssäkrad och effektiv produktion.

Möjligheter och risker

Genom att satsa stora resurser på ett effektivt personalarbete kan vi erbjuda en servicenivå och kvalitet som ger oss en tydlig konkurrensfördel på en avreglerad marknad. Fokus har lagts på områden som kompetensutveckling, medarbetarskap/ledarskap, hälsa och mångfald. Ett viktigt mål är att bibehålla engagemanget hos våra medarbetare.

Punktlighet är ett av de viktigaste kriterierna vid valet av resa. SJ arbetar för att säkra punktligheten i trafiken. Med hög kvalitet i vår leverans är punktligheten en möjlighet. Detta är vår viktigaste och mest kritiska framgångsfaktor. Med den spårkapacitet som finns idag riskerar vi att inte kunna leva upp till resenärernas förväntningar. Risker är då att färre väljer tåget, något som vore negativt för miljön.

Trots SJs starka position inom hållbarhetsfrågor finns också andra risker. Verksamheten är starkt beroende av politiska beslut. Dessa beslut påverkar såväl förutsättningarna för verksamheten genom investeringar i

infrastruktur och anslag för underhåll av infrastrukturen, och de ekonomiska förutsättningarna för verksamheten, exempelvis genom nivån på de infrastrukturavgifter som ska betalas av tågoperatörerna.

Infria förväntningar

SJ har en unik position. Med ett stort antal intressenter och 100 000 resenärer varje dag finns det många och högt ställda förväntningar på oss. Förväntningar som vi vill leva upp till. SJs varumärke och anseende har dock påverkats negativt. Under 2010 och 2011 har vi till följd av extremt vinterväder och påföljande trafiksvårigheter inte infriat våra kunders förväntningar om punktlighet, service och information.

Genom vårt förbättringsprogram har vi jobbat hårt med att komma tillrätta med brister i verksamheten. SJs stora utmaning är att återta förtroendet för företaget och det som levereras. Genom att höja kvaliteten och vara tydlig med löften och leverans kan SJ skapa trovärdighet för tåget som ett hållbart resealternativ.



SJs sociala ansvar



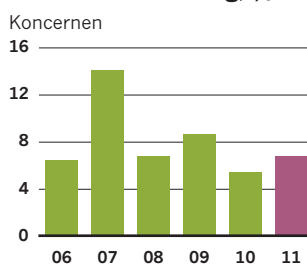
Under 2011 har SJ

- Fortsatt arbetet med att minska sjukfrånvaron ytterligare genom ett brett hälsoprogram som riktar sig till alla medarbetare.
- Genomfört beredskapsutbildningar för att bättre kunna ta hand om resenärer i svåra situationer.
- Lanserat en ny webbtjänst för SJ-anställda, Förmånståget, där alla personalförmåner, till exempel friskvård, finns samlade på ett överskådligt sätt.
- Utvecklat kommunikationen med medarbetare i flera kanaler.

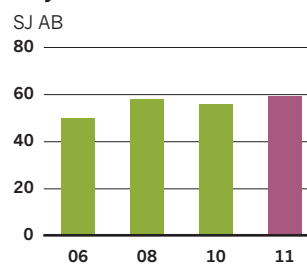
Medelantal anställda per enhet, Koncernen

	2011	2010
Trafik och Service	1 937	2 264
Försäljning	590	556
Fordon	276	271
Huvudkontor	235	232
Dotterbolag	1 003	939
Summa	4 041	4 262

Personalomsättning, %



Nöjd-Medarbetar-Index



SJ ska vara en uppskattad arbetsgivare och underlätta för medarbetarna att göra ett bra jobb. Kompetens och engagemang för kunden är en viktig del av reseupplevelsen. År från år visar undersökningarna att våra medarbetare anstränger sig för att ge bra service.

Våra medarbetares syn på SJ som företag och arbetsgivare mäts kontinuerligt. Resultaten och efterföljande samtal mellan medarbetare och chefer bidrar till att SJ blir bättre som arbetsplats och främjar goda prestationer. Resultaten kan också ligga till grund för förändringar i processer eller arbets-situationen generellt.

SJ har genomfört medarbetarundersökningar under lång tid och sedan 2010 genomförs de årligen. 2011 års medarbetarindex blev 59 (56), det bästa resultatet sedan mätningen infördes 2003. Medarbetarindex ger ett sammanvägt värde för nivån på tillfredsställelse och engagemang hos våra medarbetare. Målet för 2012 är ett index på 62. Årets resultat är ett steg i rätt riktning. Det tyder på att de åtgärder som genomförts sedan förra mätningen har fått positivt genomslag.

Samtliga delområden har gått framåt jämfört med förra året utom för den personliga arbetssituationen, som är oförändrad. Årets resultat visar att det finns en stolthet över att jobba på SJ och att ansvar och befogenheter är tydliga. Positivt är också att det starka engagemanget för kunderna fortsätter vara högt.

SJs medarbetare vidareutvecklas

SJs medarbetare upplever att de under året har fått tydligare ansvar och beslutsmandat.

Ledningsgruppen arbetar med ökad tillgänglighet och synlighet, bland annat genom besök i olika verksamheter för att diskutera aktuella frågor.

Samtliga chefer har i uppdrag att presentera resultatet av medarbetarundersökning för sina arbetsgrupper och ta in medarbetarnas förslag på förbättringsåtgärder. Därefter sammanfattas förslagen i handlingsplaner med de viktigaste åtgärderna för den egna enheten. Övergripande satsningar är bland annat ett utvecklat samarbete med Trafikverket och andra aktörer, förbättrade processer och beslutsvägar inom SJ samt utvecklat ledarskap bland annat med en introduktionsutbildning, grönt kort, för nya chefer.

För att förbättra tillgången till information har samtliga anställda ombord under 2011 fått smartphones. En mobilapplikation har utvecklats för att ge trafikinformation och visar händelser under resans gång vilket gör att medarbetare ombord är bättre uppdaterade om trafikläget.

Nöjd Medarbetar Index (NMI)

Förutsättningar i arbete



Personlig arbetssituation



Samverkan och spridning av kunskap



Handlingskraft



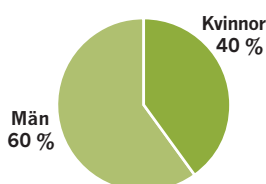
Ledarskap



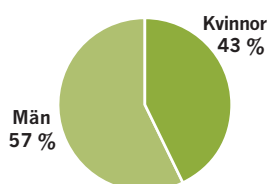
NMI Totalt



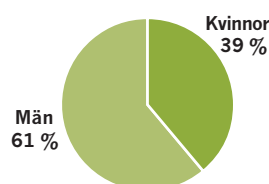
Könsfördelning chefer, 2011



Könsfördelning arbetsledare, 2011



Könsfördelning totalt, 2011



Förbättrad kommunikation med medarbetarna

Medarbetarpanelen som startades under 2010 har bidragit till att skapa en närmare dialog och fånga upp viktiga frågor i organisationen. I panelerna bjuds cirka 1 000 medarbetare in per gång. Bloggar och chatt-funktioner används också i större omfattning. En ny kommentarsfunktion på SJs intranät lanserades under 2011. Där kan medarbetare diskutera nyheter och information och få svar på synpunkter och frågor. På ett enkelt och direkt sätt bidrar medarbetare med kunskap och idéer.

Kompetensutveckling

För att nå verksamhetens mål är det viktigt att skapa rätt förutsättningar för medarbetare att göra ett bra arbete. Våra medarbetare i frontlinjen har under året vidare-utbildats i service och bemötande.

Alla SJ-anställda får automatiskt behörighet till SJs kompetenshanteringssystem och kan där lista de utbildningar som slutförts och se vilka andra utbildningar som erbjuds. Under hösten 2011 har möjligheterna till utbildning och kompetensutveckling för medarbetare ökat genom att SJ Service Academy nu har ett utbud av öppna utbildningar inom områden som Ledning och Planering, Trafiksäkerhet, Kommunikation, Arbetsmiljö, Kvalitet och Utveckling samt Service och Bemötande.

Arbetsmiljö och säkerhet

Ombord på våra tåg färdas dagligen ett stort antal människor. Det är därför av stor vikt att arbeta för en trygg och säker arbetsmiljö. Det skapas genom ett bra ledar- och medarbetarskap, där alla i SJ gemensamt bidrar. Kontinuerlig utbildning av medarbetare med säkerhetstjänst såväl som inom service är en viktig del samt att arbetsmiljöfrågorna genomsyrar hela verksamheten.

Under året har trafiksäkerhetsutbildningar genomförts för våra medarbetare med säkerhetstjänst i enlighet med lagstadgade krav. SJ genomför löpande

säkerhetsövningar och har under 2011 haft ett ökat fokus på beredskapsövningar för att träna vår personal på situationer med stora störningar.

Enligt arbetsmiljöverket har anmälningar om hot och våld mot personal i olika branscher ökat de senaste åren. Så har även skett inom SJ, varför vi sett över bland annat larmkedjor och andra stödåtgärder. Utbildning i fördjupad kundpsykologi och personsäkerhet har hållits. Allt för att ge personalen verktyg i konflikthantering och träning i hur de kan undvika hotfulla situationer.

SJs sjukfrånvaro lägre än målet

SJ arbetar aktivt med förebyggande av ohälsa och olycksfall samt friskvård. Sedan flera år tillbaka pågår ett arbete med att skapa friskare arbetsplatser. Utvecklingen ser mycket positiv ut. Sjukfrånvaron har minskat från 7,7 procent 2006 till 4,2 procent för 2011. Målet för 2011, 4,6 procent, passerades redan under tredje kvartalet.

Sjukfrånvaron är fortfarande relativt hög bland ombordanställd personal med sina 6 procent men även för denna personalkategori finns positiva tendenser.

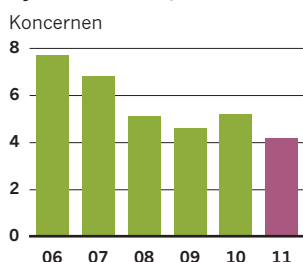
Under året har samtliga anställda kunnat få medicinsk rådgivning i samband med sjukanmälan. Som stöd i rehabiliteringsarbetet erbjuds en hälso- och rehabiliteringskoordinator från företagshälsovården.

Satsning på hälsa och friskvård

Frisk personal som trivs med att gå till arbetet är viktigt. Satsningen inom hälsa, friskvård och trivsel har fortsatt. På arbetsplatsträffar har teman som kost och sömn varit aktuella. Friskvårdsrum med motionsmöjligheter har inretts på flera orter.

Under 2011 introducerades särskilda Hälsoinspiratörer i friskvårdsarbetet. Det är medarbetare som utbildats och som på en viss del av sin arbetstid har till uppgift att stötta och tillsammans med cheferna driva det lokala hälsoarbetet.

Sjukfrånvaro, %



8

dagars utbildning
i snitt för våra medarbetare
under året.



Förmånståget

Lanserat en ny webbtjänst för SJ-anställda, Förmånståget, där alla personalförmåner, till exempel friskvård, finns samlade på ett överskådligt sätt. Förmånståget ger en större transparens och tydlighet gällande vilka förmåner som en medarbetare har och hur man på ett enkelt sätt utnyttjar dem. Förmånerna omfattar en rad områden och innehåller till exempel privatresekort för SJ-resor, friskvårdsförmåner (träningskort, massage, naprapati), sjukvård, försäkringar och rabatt på hushållsnära tjänster.

Blodomloppet

Ett led i SJ:s långsiktiga hälsofrämjande arbete är att uppmuntra fler att ställa upp i motions- och friskvårdsaktiviteter. För att vara en hållbar organisation utifrån ett hälsofrämjande perspektiv erbjuder SJ alla medarbetare att delta i olika motionslopp och tävlingar runt om i landet, bland annat Bellmanstafetten och Blodomloppet.



Många stora dagar för 19 986 000 poäng

Under året som gick fick många svårt sjuka barn något att se fram emot när behandlingarna var som svårast och sjukhusvistelsen som längst. 2011 skänkte våra kunder 12 822 750 poäng till stiftelsen MinStoraDag. SJ skänkte 7 163 250 poäng, vilket motsvarade de poäng som SJ Prio-medlemmarna skänkte under december månad. Totalt sett skänktes 19 986 000 poäng, vilka går till barnens och deras familjers tågresor.

För många barn är tågresan i sig en spännande upplevelse. Det kan vara den första längre resa

barnen gör i sina liv, eftersom de långa behandlingarna och sjukhusvistelserna gör det svårt att resa. Under året arrangerade stiftelsen MinStoraDag totalt 552 olika aktiviteter och det gjordes många tågresor som SJ och våra SJ Prio-medlemmar bidragit till. MinStoraDag bjuder in barnen till evenemang som Melodifestivalen, Disney on Ice och hockey-VM. I april 2012 är det dags för det återkommande lägret i Jukkasjärvi. I år är det ungdomar från Astrid Lindgrens Barnsjukhus i Solna som tar nattåget upp för en långhelg i storslagen natur.

SJ – bra för samhällsutvecklingen

En väl utbyggd tågtrafik minskar miljöbelastningen och ger regional tillväxt. Regioner utvidgas och arbetsmarknader knyts samman. Det skapar konkurrenskraft och nya möjligheter.

SJ:s tågtrafik bidrar till ett långsiktigt hållbart samhälle. Dels genom den låga miljömässiga påverkan och ekonomiska fördelar, dels genom en social dimension där bra tåglösningar gör det möjligt att kombinera arbete och familjeliv på ett enklare sätt.

Sedan 1990 har tågresandet dubblerats. SJ har köpt nya tåg och rustat upp befintlig fordonssflotta. En förbättrad komfort och service och större fokus på klimatfrågor generellt har också bidragit till att fler vill resa med SJ för att minska sin negativa miljöpåverkan.

SJ:s prismodell når nya kunder

Modellen innebär att resenärerna betalar olika priser beroende på efterfrågan och tidpunkt när de köper sin biljett. Att priset anpassas till efterfrågan har generellt gjort att fler än någonsin väljer SJ. Med anpassade priser har SJ fått nya kunder som inte annars skulle ha åkt tåg. Beläggningen på tågen har ökat, vilket gör att SJ kan hålla lägre priser och vara konkurrenskraftiga gentemot andra transportslag.

Effektivitet för större samhällsnytta

Ökad beläggning har bidragit till vår utveckling både resultat- och hållbarhetsmässigt under senare år. Det innebär att varje enskild resenär förbrukar mindre el. Vi kan då hålla ett lägre genomsnittspris mot kund, realisera vår ägares resultatkrav samt fortsätta investera i vår verksamhet. SJ arbetar ständigt för att anpassa trafikutbudet till efterfrågan och på detta sätt skapas värde både för ägaren och för våra intressenter. Att öka tågens

trafikarbete och använda besättningen effektivare skapar också ökad samhällsnytta. Målet är att många tåg ska vara i drift under högtrafik och att underhåll och service i större utsträckning utförs under lågtrafik.



Utveckla fler regioner

SJ medverkar aktivt till att fler regioner i landet ska kunna växa och utvecklas. Ett sådant exempel är "Tid för tåg", som är ett samarbetsprojekt mellan kommuner, regioner, landsting, länsstyrelser och tågoperatörer. Projektet tar sikte på regional utveckling i södra och mellersta Norrland, från Åre i norr till Gävle i söder. Genom att förändra attityden till pendling med

tåg ska trafiken utökas och medverka till att lokala arbetsmarknader ingår i en större region. Därmed förbättras förutsättningarna för ekonomisk tillväxt i regionen. Ett annat mål med projektet är lägre koldioxidutsläpp genom att minska resandet med bil och öka det kollektiva resandet med tåg, längs Norra Stambanan samt Mittbanan i södra och mellersta Norrlands inland.

Lägre utsläpp

Tåget är det mest klimatsmarta trafikslaget. Utsläppen av växthusgaser och annan miljöbelastning är minimal jämfört med väg- och flygtrafiken. Skillnaderna har extra stor betydelse eftersom tågresandet ökat kraftigt i Sverige under en följd av år. SJs regionaltrafik i Stockholm/Mälardalen samt även i vår snabbtågstrafik har sedan millennieskiftet ökat med ungefär 50 procent. Det innebär att det nu görs fem miljoner fler tågresor än för tio år sedan. Om motsvarande ökning istället varit kopplad till biltrafiken hade dessa fem miljoner resor medfört markant högre koldioxidutsläpp mellan 2000 och 2010.

Ökad tillväxt

Storstadsregionerna spelar en allt större roll för tillväxten i landet. Stockholm är en av de snabbast växande städerna i Europa. Bara under 2011 väntas befolkningen i huvudstaden öka med ytterligare cirka 40 000 personer. Idag beräknas Stockholmsregionen utgöra en tredjedel av hela landets ekonomi. Tågtrafiken bidrar till denna positiva utveckling då den ger förutsättningar för arbetspendling. En väl utbyggd tågtrafik, med täta avgångar, korta resor och moderna tåg, blir en positiv drivkraft för en region. Detta är tydligt i Stockholm/Mälardalen men också i Skåne och Västra Götaland, där tåget genom åren hjälpt till att knyta ihop allt fler orter i omgivande län. På så sätt har regionen utvidgats vilket öppnat nya möjligheter för många människor.



SJ – partner för bättre Mälardalstrafik.

Att "bo här och jobba där" blir allt vanligare och arbetspendlingen ökar. När tågtrafiken vintern 2010/2011 drabbades av stora störningar beslutade sig resenärer på Mälärbanan att bilda en pendlarförening, TiM-pendlarna.

Flyers delades ut på stationerna och ombord på tågen. Gensvaret var stort och 130 personer kom på det första mötet och många har gått med i föreningen. 6 000 personer pendlar mellan Västerås och Stockholm. De är trogna SJ-kunder men vill ha leverans av utlovad kvalitet. Det har också varit problem med alltför korta, ostädade, inställda och sena tåg samt bristande service på stationerna vilket har varit frustrerande för resenärerna.

När pendlarföreningen började engagera sig djupare i kvalitetsfrågor blev fler medvetna om hur många aktörer tågtrafiken är beroende

av. Flera möten har hållits där SJ tillsammans med Trafikverket har träffat föreningen och diskuterat viktiga frågeställningar, aktiviteter och åtgärder. SJ kan göra mycket för att öka kvaliteten. Den övergripande agendan sätts dock i politiken. Det betyder att pendlarföreningen också kommer att jobba gentemot Jernhusen, Trafikverket, Näringsdepartementet och lokala politiker för att få accept för nödvändiga åtgärder för bättre Mälardalstrafik.

SJs medarbetare har jobbat hårt för att öka kvaliteten i trafiken. Ett särskilt projekt har tillsatts för att analysera och förbättra trafiken i Mälardalen. Fokus är att tågen går som planerat med rätt antal vagnar och i tid.

Ett ökat underhåll av tågen sker numera på nätter och helger för att fler tåg ska vara tillgängliga i högt trafik.



Socialt ansvar 2012

- Väl fungerande ledarskap är en av de viktigaste faktorerna för att nå SJs affärsmål. Under 2012 lanserar SJ en introduktionsutbildning för nya chefer, "Grönt kort", ett ledarutvecklingsprogram för samtliga chefer med fokus på ledarrollen samt coach- och mentorprogram.
- Fortsatt offensiv satsning på hälsoarbete för friskare medarbetare och minskad sjukfrånvaro. Målet 2013 är en total sjukfrånvaro på högst 4,0 procent (4,2).
- En successions- och karriärplanering görs för att säkra framtida kompetensbehov.
- För att stärka såväl ledarförsörjning som ledarutveckling utvecklas en kompetensförsörjningsplan. Där redovisas vilka kunskaper som är strategiskt viktiga för framtiden och var i organisationen de finns.

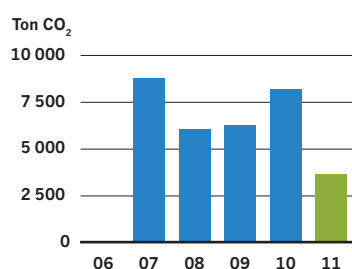
Tillsammans med våra kunder gör vi en insats för miljön



Under 2011 har SJ

- Antagit fyra nya miljömål om energieffektivitet, utsläpp, avfall och miljöprofil.
- Beslutat att från och med 2012 klimatkompensera för de utsläpp som den egna verksamheten ger upphov till.
- Startat upp projektet Ecodriving för lokförarna, med syfte att öka energieffektiviteten i tågdriften.
- Omcertifierat miljöledningssystemet enligt ISO 14001.

Totala CO₂ utsläpp SJ-koncernen

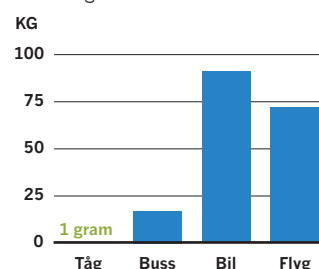


SJs miljöekvation:

Energieffektiva tåg + 100 % förnybar energi = liten klimatpåverkan

Utsläpp per person, enkel resa

Göteborg – Stockholm SJ 2000



Att erbjuda effektiva och miljöanpassade resor är helt i linje med vår affärsidé. Tåget är ett överlägset transportmedel ur miljösynpunkt. SJ arbetar för att ytterligare minimera miljöpåverkan och vara branschledande inom miljöarbetet. Alla som reser med oss gör en insats för miljön.

Järnvägen utgör en viktig del i ett hållbart samhälle och bidrar till att begränsa klimatpåverkan. Ju fler som väljer tåg istället för bil och flyg, desto lägre blir utsläppen av klimatpåverkande koldioxid. Att välja tåg är ett enkelt sätt att minska sin egen miljöpåverkan. Tillsammans med alla kunder bidrar SJ därmed till att minska Sveriges koldioxidutsläpp och till det nationella miljömålet, "Begränsad miljöpåverkan".

För att nå det miljömålet ska utsläppen av växthusgaser i Sverige, från verksamheter som ligger utanför systemet för handel med utsläppsrätter, minska med 40 procent till år 2020 jämfört med 1990. År 2050 bör utsläppen av växthusgaser som ett genomsnitt för alla industrialiserade länder ha minskat till ungefär två ton per person. Idag bidrar en genomsnittlig svensk med ungefär fem ton koldioxid per år. Varje resa som görs med SJs tåg i stället för med bil skönar i genomsnitt miljön från ett utsläpp på ungefär 40 kilo koldioxid.

Järnvägens totala miljöpåverkan

Järnvägens infrastruktur är omfattande och använder resurser i form av energi och material. Det är främst stålet i rälsen och betong till tunnlar och broar som gör att det krävs mycket energi vid järnvägsbyggen. Samtidigt påverkas naturen och landskapet som järnvägen går igenom. Botniabanan AB har räknat fram järnvägens totala miljöpåverkan i en

redovisning. Resultatet visar att tåget är det ur miljösynpunkt bästa sättet att transportera såväl människor som gods på, även när infrastrukturens miljöpåverkan tas med.

Beräknar och jämför utsläppen

Miljökalkylen har funnits på SJs hemsida sedan 2004 och är ett uppskattat och lättanvänt verktyg för att beräkna och jämföra utsläppen från en resa med tåg, buss, bil och flyg. SJ Miljökalkyl har cirka 10 000 besökare varje år. Verktöget används av privatpersoner som vill veta vilka utsläpp deras resa gett upphov till. Det ligger också till grund för den löpande statistik som SJs företagskunder får. Statistiken används i företagens miljöarbete för att redovisa och sätta mål för utsläpp från tjänsteresor. SJ serverar årligen sina företagskunder med drygt 27 000 rapporter.

Miljömärkta resor

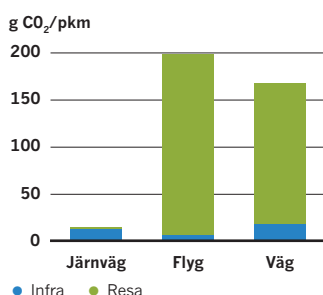
Alla resor med SJs tåg i Sverige är sedan 1994 märkta med Bra Miljöval, Naturskyddsföreningens miljömärkning för persontransporter. I kriterierna ingår bland annat krav på förnybar energi och låga utsläpp. 2011 kom nya kriterier. Från och med 2012 ställs bland annat ökade krav på miljöfarliga utsläpp. För SJ, som enbart köper el ifrån förnyelsebara energikällor, innebär ökade krav inget då vi redan uppfyller målet.

Om alla som reste med SJ under förra året istället hade tagit bilen hade 1,3 miljoner ton koldioxid släppts ut. Det är ungefär lika mycket som hela Malmös utsläpp på ett år. Eller nästan lika mycket som hela det svenska jordbruket bidrar med på ett år.

100%

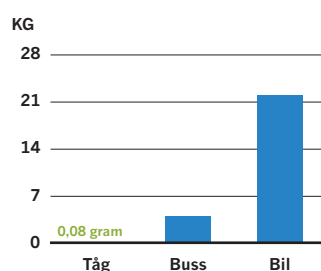
SJ köper 100 procent el från förnybara energikällor till tågdriften vilket minimerar koldioxidutsläppen.

Jämförelser mellan transportslag



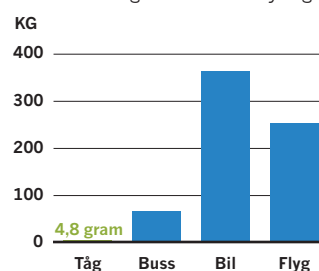
Utsläpp per person, enkel resa

Västerås – Stockholm X40



Utsläpp per person, enkel resa

Malmö – Riksgränsen InterCity-tåg



Fyra nya miljömål pekar ut riktningen

Ett omfattande arbete har under 2011 genomförts för att formulera, förankra och kommunicera fyra nya miljömål i organisationen. Målen har stått i fokus för att få ett levande och aktivt miljöarbete.



De nya miljömål som SJ har infört är tydligare formulerade och kvantifierade än tidigare. De områden som ligger till grund för miljömålen är Energieffektivitet, Avfall, Utsläpp samt SJ:s Miljöprofil. Fokus under året har varit att förankra och kommunicera dessa inom verksamheten. Dialogen med medar-

betarna är en viktig del i ett levande miljöarbete. Målen är framtagna inom verksamheten med tydliga processer, aktiviteter och förväntade resultat och har kommunicerats i flera kanaler internt, bland annat i artiklar på intranätet och personaltidningen SJ Nytt samt i den interna miljöbloggen.

Sparar 1 miljon papper

Under 2011 ändrades layouten på de kvitton SJ:s kunder skriver ut när de bokar en biljett på sj.se. Detta innebär att kunderna tillsammans sparar cirka 1 miljon pappersark per år.

Miljömål		Mål 2011	Utfall 2011	Mål 2012	Mål 2013	Mål 2014
Energieffektivitet	kWh/tågkm	12,3	13,4	12,7	11,8	11,0
Utsläpp koldioxid	g/pkm	1,1	0,6	1,1	1,1	1,1
Avfall	Andel (%) källsorterat avfall ombord som går till materialåtervinning	15	10	15	15	17
Miljöprofil	Miljöindex kunder	70	67	70	72	75
	Miljöindex medarbetare	75	74	75	75	75

Miljömål: Energieffektivitet

En resa med SJs tåg är energieffektiv jämfört med många andra färdssätt. Det är ändå viktigt att hushålla med resurserna. Att sätta ett mål för energieffektivitet är utmanande av flera anledningar. Förutsättningarna ändras under året och energianvändningen är svår att förutse eftersom den påverkas av en rad faktorer så som väderlek, underlag samt vilka sträckor och tågtyper SJ kör.

Tåg är i sig energieffektiva jämfört med till exempel flyg, buss och bil. När flyget använder över 0,5 kWh per person och kilometer, gör tåget av med knappt 0,1 kWh. Bussen gör av med dubbelt så mycket energi som tåget, medan bilen använder cirka fyra gånger så mycket som tåget. SJs tåg är eldrivna. Hur miljövänligt det är beror förstås på hur elen produceras. SJ köper bara el från vind- och vattenkraft.

Ökad energieffektivitet ger såväl ekonomiska som miljömässiga vinster. Att öka användningen av återmatande elbroms är ett sätt, vilket förutom minskad energianvändning även ger mindre slitage. Med ett mjukare körsätt, Eco-driving, ska energianvändningen minska ytterligare. SJs nyare tåg är utrustade med elmätare där man kan följa energianvändningen och därmed följa upp effekten av energieffektiviserande åtgärder bättre.

SJ 3000 – ännu mer energieffektivt

SJs nya snabbtåg SJ 3000 är miljödeklarerat och har en tredjepartsgranskad EPD (Environmental Product Declaration) enligt ISO 14025. När SJ beställde det nya tåget ställdes miljökrav på bland annat energieffektivitet, material och en återvinningsplan när tåget tas ur bruk. De nya tågen har en energisnål grundkonstruktion med lågt luftmotstånd som minskar energianvändningen. Tågens elbroms återmatar 12 procent el till kontaktledningen, som kan användas av andra tåg på sträckan. SJ 3000 är minst tio procent mer energieffektivt än SJ 2000.

När tåget står parkerat ställs värme och ventilation automatiskt om till parkeringsläge. I parkeringsläget stängs all elförbrukning som inte är nödvändig av och innetemperaturen sänks. Tågen har elmätare, som läser av elen. Lokföraren kan följa energianvändningen löpande under färden.

Tågresan är energieffektiv eftersom:

- Många reser tillsammans
- Tågets form ger lågt luftmotstånd
- Låg friktion gör att tåget rullar lätt på spåret
- Tåget har återmatande elbromsar.



Förarprogrammet – Ecodriving

Under 2011 inledde SJ ett brett utvecklingsarbete för lokförarna. Ecodriving, bränslesnål körning, är en del av arbetet. Det ska ge energibesparingar, bekvämare resor, färre reparationer och minskat slitage samt därmed minska den negativa miljöpåverkan från vår trafik.

De viktigaste delarna av projektet innefattar att utbilda förarna samt att utveckla och testa en mobil applikation som stöd för Ecodriving. Verktöget ger föraren en körrekommendation avseende hastighet och inbromsning och fungerar dessutom som en färddator som beräknar avstånd till nästa uppehåll och ankomsttid. Applikationen har information om bana, fordon, största tillåtna hastighet, tillfälliga hastighetsnedsättningar, framförvarande trafik och tidtabell.

Pilotutbildningar i Ecodriving har genomförts och vi har även börjat testa resultatet av detta i praktiken med gott resultat.

Energimyndigheten har valt att delfinansiera SJs utvecklingssatsning på Ecodriving. Det visar att vår satsning på energieffektivisering är betydelsefull.



Miljömål: Avfall

Resurshushållning och att hantera samt minimera avfall är viktiga miljöaspekter. Att öka andelen avfall som kan materialåtervinnas är ett av SJs miljömål. Ombord på tågen och på våra kontor går det att källsortera. Att ta hand om källsorterat avfall sparar pengar och bidrar till att hushålla med resurser. Det är också en miljöhandling som har stort symboliskt värde. För att sorteringen ska fungera ombord på tågen måste den göras så i alla led, från att skräpet slängs rätt, till att avfallsentreprenören hanterar och återvinner avfallet korrekt.

Våren 2011 genomfördes en workshop internt och för att förenkla hanteringen formgavs nya dekalerna för källsorteringsstationerna ombord. Dekalerna, tillsammans med kundinformation ombord gör det lättare för våra resenärer att göra rätt. Ett nära samarbete med städ- och avfallsentreprenörerna är grundläggande aktiviteter som styr mot målet. Regelbundet ses sortimentet i Bistron ombord över för att säkerställa ett ökat antal återvinningsbara förpackningsmaterial. Under 2012 kommer arbetet med att förbättra källsorteringen på våra kontor att fortsätta.



Miljömål: Utsläpp koldioxid

SJ har sedan 1994 köpt 100 procent förnybar el från vatten- och vindkraft för att driva tågen. Det ger mycket låga utsläpp av klimatpåverkande koldioxid. Av de utsläpp som trots allt genereras av vår verksamhet kommer den största delen från den ersättningstrafik som sätts in vid trafikstörningar.

Ersättningstrafik

SJ arbetar för att minska mängden koldioxidutsläpp från ersättningstrafiken, främst genom att öka användningen av miljöbilar och bussar som drivs av förnybara bränslen. Våra leverantörer av ersättningstrafik arbetar aktivt med att planera och optimera fordonsantalet. Högsta prioritet i samband med trafikstörningar är dock att snabbt få fram ersättningstrafik för att hjälpa våra kunder. Vid planerad ersättningstrafik har vi större möjlighet att ställa miljökrav.

Därutöver har mängden ersättningstrafik varit lägre 2011 än föregående år på grund av gynnsammare väderlek. En större del av ersättningstrafiken har under året lagts på taxi istället för buss. Det gör det lättare att optimera ersättningstrafiken mot behovet, vilket bidragit till att minska utsläppen.

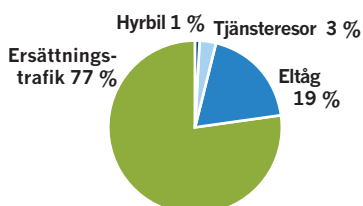
Klimatkompensation

Med början 2012 kommer SJ att klimatkompensera för de utsläpp som den egna verksamheten ger upphov till. Detta är ett sätt att visa att SJ stödjer utvecklingen av ny teknik för att minska utsläppen i världen.

Minskat läckage från kylaggregat

Från och med 2010 redovisas även utsläppen från kylaggregat ombord på våra tåg i form av koldioxidekvivalenter. Ett omfattande arbete pågår med att förbättra underhållet för att förhindra läckage, vilket minskat utsläppen med 80 procent jämfört med år 2007.

CO₂-utsläpp under 2011



1% är utsläppen per personkilometer från SJs totala trafik jämfört med en miljöbils utsläpp.

Ett SJ 2000-tåg mellan Stockholm och Göteborg släpper ut mindre koldioxid än en bil som kör 1 kilometer.

Miljömål: Miljöprofil

Miljöprofilen är viktig för SJs varumärke. Vi vill nå ut till kunder, medarbetare och alla intressenter med våra miljöfördelar. Ett av SJs miljömål är därför hur miljöprofilen uppfattas. Målet följs upp i två delar, ett för våra resenärer och ett för medarbetarna med olika aktiviteter för respektive grupp. Därefter jämförs hur kunder och medarbetare uppfattar vårt miljöarbete och hur vi lyckas med att kommunicera miljöfördelarna med att resa med SJ.

Målet för resenärerna följs upp i den löpande ombordmätningen. Medarbetarnas uppfattning om SJ som ett miljömedvetet företag följs upp årligen i medarbetarenkäten. Våra medarbetare är de viktigaste ambassadörerna för SJs miljöfördelar, därför är det viktigt att miljömedvetandet inom företaget är högt.

Sveriges grönaste varumärke 2011

Under 2011 kom SJ på första plats i två varumärkesundersökningar med fokus på SJs miljö- och hållbarhetsarbete. I undersökningen gjord av Sustainable Brands kom SJ på första plats i transportbranschen. Över 3 000 konsumenter bedömde vilka som är de mest hållbara varumärkena på den svenska marknaden.

Även i undersökningen Sveriges grönaste varumärke kom SJ på första plats. Miljöprofilen hos 79 välkända varumärken i åtta olika branscher utvärderades med syfte att följa svenska konsumenters syn på miljö- och hållbarhetsarbete bland företag.



2,8 miljoner koppar kaffe gör skillnad

SJ stöder aktivt Fairtrade och KRAV. Varje år serveras ungefär 2,8 miljoner koppar kaffe ombord på SJs tåg samt på våra arbetsplatser. Kaffet bryggs av KRAV- och Fairtrade-märkta kaffebönor. KRAV-märkningen garanterar att odlingen skett utan användning av kemiska bekämpningsmedel, konstgödsel eller genmodifierade organismer (GMO). Alla led i kedjan från odlingen till dess kaffet hamnar i sitt paket kontrolleras årligen av KRAV.

Kaffet är även märkt med Fairtrade, en rättvisemärkning som bidrar till bättre arbets- och levnadsvillkor för odlare och anställda i utvecklingsländer. Majoriteten av odlarna är ekologiskt certifierade. Genom sin organisering får de bättre tillgång till lån och ett mer effektivt utnyttjande av produktionsresurser. De kan också förhandla fram ett bättre pris för sina kaffebönor, vilket ger större intäkter och bättre möjligheter att återinvestera pengar i jordbruket, liksom att investera i utbildning, hälsa och boende.

Miljö engagerar

Medarbetarnas engagemang i miljöarbetet är viktigt för SJ. Under året deltog många i arbetet med att förankra de nya miljömålen, däribland deltagarna i SJ Miljönätverk där medarbetare från alla enheter inom SJ samlas. För att skapa en aktiv miljödialog finns sedan ett par år en intern blogg som tar upp miljöfrågor både inom företaget och i samhället i stort. Bloggen fångar även upp synpunkter och förslag på möjliga förbättringar. SJ har också inlett en intern turné runt om i landet för att

berätta mer om hur vi arbetar med miljöfrågor. Turnén fortsätter under 2012.

SJ deltog även i år i klimatkampanjen Earth Hour. Det gav oss tillfälle att berätta mer om våra miljö- och hållbarhetsprojekt. I år lyftes SJs och tågets miljöfördelar i flera kanaler, såväl traditionella som i sociala medier.

I vår kundtidning Kupé berättar vi löpande om SJs arbete med miljö och hållbarhet och på vår Facebook-sida lanserades under 2011 en miljöflik med miljökalkyl, miljötips och dataspelet SJ EcoGame.

Miljöansvar 2012

- Projektet Ecodriving för förarna fortsätter med bland annat utbildningar, testkörningar och vidare utveckling för att ytterligare öka energieffektiviteten i tågdriften. Under 2012 kommer mål och nya arbetssätt att implementeras.
- Arbetet med att införa energimätning samt testa och införa olika effektiviseringsåtgärder i våra fastigheter fortsätter, i nära samarbete med Jernhusen. Pilotprojektet på huvudkontoret utvärderas. Bland annat har tester av rörelsesensorer för belysning genomförts.
- Som ett steg för att ytterligare minska vår miljöpåverkan och samtidigt öka vår miljöprofil fortsätter arbetet med att öka andelen KRAV- och/eller Fairtrade-märkta produkter i Bistron. Det ger positiva effekter, såväl miljömässiga som sociala, för producenterna.
- Digitalisering pågår och kommer att fortsätta. Vissa arbetsmoment ombord kan läggas över i digitala medier vilket minskar pappersanvändningen.





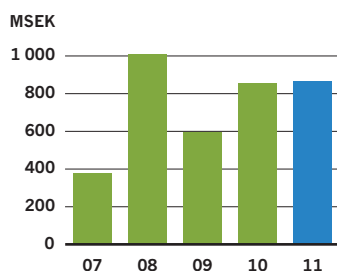
SJs ekonomiska ansvar



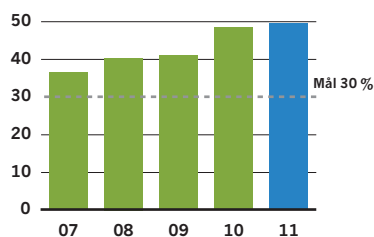
Under 2011 har SJ

- Investerat 1 miljard i fordonsflottan.
- Lanserat SJ 3000.
- Lanserat appen "Min resa" som 150 000 kunder har laddat ned för ökad och mer lättillgänglig trafikinformation.
- Implementerat det förbättringsprogram som startade 2010, där vi fokuserat på förbättrat kundbemötande, utökad trafikledning, bättre information samt optimerad planering av fordon och trafik.

Investeringar



Soliditet, %



Miljö- och sociala frågor påverkar SJs ekonomiska ansvar. En långsiktig, stabil och lönsam affär skapar förutsättningar att möta och överträffa krav på miljöanpassning och socialt ansvar. Omvänt ger ansvarstagande möjligheter att vinna konkurrensfördelar, vilket stärker SJs värde.

Ss affärsidé har ett tydligt hållbarhetsfokus. Vi ska erbjuda "Effektivt och miljövänligt resande". Ekonomisk styrka ger förutsättningar för utveckling av vår verksamhet samt ett miljömässigt och socialt ansvarstagande. Ägarens uppdrag är att SJ ska vara ett modernt reseföretag som i alla avseenden agerar uthålligt och affärsmässigt. SJ verkar på en konkurrensutsatt marknad och har därmed samma förutsättningar och krav som andra kommersiella aktörer.

SJs ekonomiska ansvar och syn på hållbarhet utgår från att hushållning med resurser är centralt. Minskade koldioxidutsläpp, nöjda medarbetare och en låg sjukfrånvaro ger såväl ekonomiska som miljömässiga och sociala fördelar. Hög kundnöjdhet, hög kvalitet och ett gott anseende i samhället har också stor betydelse för SJs förmåga att generera avkastning.

En öppnad marknad med fler konkurrenter

Under 2011 har flygbolagens satsningar fortsatt att öka konkurrensen om resenärerna på de längre sträckorna.

Från och med 1 januari 2012 är marknaden för spårbunden trafik helt avreglerad. De operatörer som ansökt om tåglägen för 2012 är få. För närvarande består konkurrensen på spåren huvudsakligen av aktörer på sträckorna Stockholm–Malmö, Uppsala–Stockholm–Göteborg och Malmö–Stockholm–Åre/Storlien, samt i övrigt av konkurrens från trafikhuvudmän på ett antal sträckor. SJ fortsätter att trafikera Köpenhamn men har

under 2011 fattat beslut om att tillsvidare lägga ner SJs trafik på sträckan Köpenhamn–Odense, då de kommersiella förutsättningarna för utländska aktörer inte anpassats till konkurrens på lika villkor.

Målsättning för vårt ekonomiska ansvar

Målsättningarna för koncernens ekonomiska ansvarstagande rör finansiella målsättningar, mål för kund- och medarbetarnöjdhet samt image. De finansiella målen innebär en soliditet på 30 procent och en avkastning på eget kapital efter skatt på 10 procent.

Kraftig resultatförsämring

Koncernens soliditet uppgick till 49,6 procent, vilket innebar att målet på 30 procent med råge överträffades. Avkastningskravet uppnåddes inte då utfallet för 2011 blev 0,8 procent. Koncernens resultat minskade med MSEK 258 mot fjolåret. Inledningen på året med hårtinterväder, trafikstörningar och trafikreduceringar resulterade i minskade intäkter och ökade kostnader för underhåll, ersättningstrafik och restidsgarantiersättning. Upphandlad trafik som SJ avstått från att lägga anbud på av affärsmässiga skäl har resulterat i minskade intäkter om MSEK 650. I september förlikades SJ i en tvist med Tåg i Bergslagen AB som medförde en engångspost på MSEK 150.

Förädlingsvärde SJ, koncernen, MSEK						
	Intressent	2011	2010	2009	2008	2007
Intäkter						
Nettoomsättning	Kunder	8 038	8 627	8 741	8 992	8 230
Kostnader						
Underhållskostnader	Leverantörer	1404	1 537	1 541	1 580	1 495
El & infrastruktur	Trafikverket	831	898	855	763	700
Personalkostnader	Medarbetare	2415	2 471	2 537	2 482	2 215
Finansnetto	Banker	-22	-33	7	67	119
Utdelning ¹⁾	Ägare	90	153	181	169	150
Investeringar						
Investeringar		869	858	595	1 011	380

1) Årets utdelning utbetald under respektive år.

Förbättringsarbetet fortsätter

SJ har under 2010 och 2011 satsat cirka 200 miljoner kronor på åtgärder för att öka vinterprestanda, för att bättre kunna ta hand om resande i samband med stora störningar samt en i övrigt ökad beredskap. Förbättringsprogrammet utgörs av 80 åtgärder inom fem områden: Trafikprogram, Trafikinformation, Service, Trafikledning och Fordonsflottan.

Punktligheten prioriteras

För att säkra kvaliteten görs kontinuerliga förbättringar av de rutiner och processer som påverkar att tågen går och kommer på den tid SJ utlovat. En förbättrad fordonsplanering ger bestående resultat och säkrar att punktligheten över tid ligger i nivå med våra mål och kundernas förväntan. Avgångspunktligheten är en annan viktig faktor som säkras genom att processer och rutiner förfinas. I processen ingår att tåget avgår från depå och ankommer plattformen i rätt tid och att våra medarbetare har checkat in och är redo. En tredjedel av alla förseningar kan SJ själva direkt påverka.

SJ investerar för en hållbar framtid

En stor del av företagets vinst återinvesteras i verksamheten, i form av nya tåg eller i utveckling av tjänster och produkter. Ekonomisk framgång innebär därmed att vi kan erbjuda en förbättrad miljöprestanda och ökad komfort.

SJ 3000 är ett av Sveriges modernaste tåg avseende komfort, service och informations- och underhållningssystem ombord. För att säkra kvaliteten och tillförlitligheten görs omfattande satsningar och investeringar i nya tåg så väl som i underhåll, service och teknikuppgader av den befintliga flottan.

Under perioden 2005-2010 ökade underhållet från 700 till 900 miljoner kronor per år. Därutöver satsades ytterligare 1 000 miljoner kronor i komfort, standard samt teknik och lika mycket satsas under perioden 2010-2012. För perioden 2012-2015 investeras ytterligare 900 miljoner kronor i förbättrad SJ 2000-teknik för att öka fordonens tekniska tillförlitlighet. Jämfört med 2009 har det totala antalet driftstörande fordonsfel minskat med två tredjedelar. Samtidigt har antalet förseningsminuter som beror på fordonsfel minskat med 75 procent.

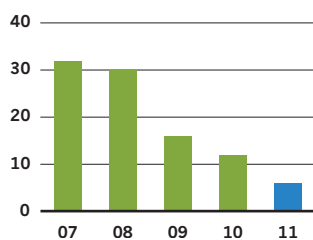
Effektivt underhållsarbete

Våra tåg ska stå på verkstad i så liten utsträckning som möjligt. Reparationsarbeten ska vara så effektiva att tågen snabbt kommer ut i trafik igen. För att klara detta har arbetsflöden i verkstäder och förråd trimmats och setts över under 2010/2011. Det har lett till att produktionskapaciteten ökat med cirka 40 procent. Vi får idag ut mycket mer underhåll för de resurser vi sätter in.

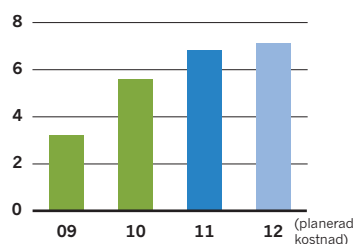
Bättre vinteregenskaper

Efter de senaste årens extremvintrar har tågens vinteregenskaper setts över. Toaletter och vattenförsörjning har vintersäkrats. Detsamma gäller dörrar och fotsteg. Värme har installerats i fotstegen för att förhindra att de fryser fast. Kapaciteten för att hantera hjulskador har byggts ut och avisningskapaciteten har tredubblats jämfört med 2010. Tidigare tog det mellan sex och åtta timmar att avisa ett SJ 2000, idag tar en sådan process cirka tre timmar.

Utveckling av fordonsrelaterade förseningsminuter i trafiken, %



Fordonsunderhåll, investeringar i relation till antalet körda kilometer, SEK



Så här tycker våra kunder

Varje år genomför vi omfattande kundmätningar. 20 000 resenärer har fått ge sina synpunkter kring punktlighet, information, komfort och bemötande.

Punktlighet är vårt främsta kvalitetsmått. Under 2011 var punktligheten, mätt som genomsnittlig punktlighet under resans gång, 88 procent för snabbtåg och 87 för regionaltåg. Vid jämförelse med utfall för 2010 visar vår punktlighet en viss förbättring. Den kundupplevda punktligheten gavs betyget "Mycket dåligt". Punktligheten har varit bristfällig, särskilt under vintertid och vid svåra trafiksituationer. SJ jobbar aktivt för att förbättra punktligheten och kommer också redovisa denna löpande på sj.se under 2012.

Information

Tydlig, relevant och lättillgänglig trafikinformation skapar trygghet. Vid trafikstörningar är det extra viktigt att snabbt informera om orsakerna och att vår personal är synlig och tillgänglig. Informationen ombord har utvecklats. Medarbetarna har under 2011 utrustats med smartphones, vilket ger uppdaterad information om trafikläget och möjlighet att informera om ersättningstrafik och anslutningar. Utropen som sker under resans gång ger mer och tydligare information. Samarbetet med Trafikverket kring trafikinformationen har också förbättrats.

Komfort

Komfort ombord har stor inverkan på trivseln. Det innebär att tågen är hela och rena, bekväma samt att det finns fungerande toaletter och bagageutrymmen. SJ arbetar kontinuerligt för att förbättra detta och för att upplevelsen ombord ska motsvara kundernas krav och förväntningar.

Bemötande

Index för bemötande har legat på en stabil nivå de senaste åren. I en tid med hårdnande konkurrens kan det vara den personliga servicen som avgör vilket företag resenären väljer. För att skapa en samsyn kring bemötande och service genomför SJ aktiviteter som syftar till att förbättra organisationen, utveckla ledarskapet och stödja medarbetarna. Under 2011 har vi fortsatt att utbilda frontlinjepersonalen i service och bemötande. Vi har tydliggjort roller och ansvar genom att alla har fått utökat mandat och genom att utse serviceledare ombord på snabbtågen.



NKI

	Mål 2012	2011	2010	2009	2008	2007
Punktlighet		53	53	60	59	61
Information		74	76	78	76	75
Komfort		69	72	72	72	73
Bemötande		73	73	75	73	74
NKI Totalt ¹⁾	72	68	70	74	73	73

1) Varje post är separat. Även NKI är separat.

Ekonomiskt ansvar 2012

- För den punktlighet som SJ kan påverka har ett arbete startats som fortsätter under 2012. Det ska säkra att processer och förbättringar genomförs och når bestående resultat. Målet är 95 procent för regional- och snabbtåg.
- Effektiviseringsprogram för att sänka kostnaderna i verksamheten med minst 300 miljoner kronor, med full effekt 2013.
- En ny ekonomistyrningsmodell samt införandet av balanserat styrkort.
- Säkra en optimerad balansräkning.
- Vår målsättning är ett NKI på 72 (70).
- Trafiksättning av SJ 3000.





Redovisningsprinciper

Hållbarhetsredovisningen för SJ-koncernen har upprättats utifrån SJs redovisningsprinciper för hållbarhetsredovisning. Principerna bygger på Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer "Sustainability Reporting Guidelines 3.0" (G3). Hänsyn har också tagits till väsentliga delar i FNs Global Compact samt OECDs riktlinjer för multinationella företag.

SJs redovisningsprinciper är utformade med utgångspunkt i de tio redovisningsprinciper som presenteras i GRI:s riktlinjer G3. Principerna är uppdelade i två grupper: fyra principer för att bestämma innehållet och sex för att säkerställa kvaliteten.

Bestämma innehåll:

- Väsentlighet
- Intressenter
- Sammanhang
- Fullständighet

Säkerställa kvaliteten:

- Balans
- Jämförbarhet
- Korrekthet
- Läglighet
- Tydlighet
- Tillförlitlighet

Bestämma innehåll

För att säkerställa en balanserad och rimlig presentation i SJs hållbarhetsredovisning måste beslut tas om vad rapporten ska innehålla. SJ bestämmer innehåll baserat på väsentlighet med tanke på verksamhetens syfte samt på SJs omfattande intressentdialoger, där intressenternas förväntningar och intressen framkommer. Fokus har legat på att lyfta fram signifikanta hållbarhetsaspekter för SJ och då framförallt bolagets miljöpåverkan och sociala påverkan avseende kunder och medarbetare.

Väsentlighet

Vid utformningen av hållbarhetsredovisningen har information inkluderats som kan uppfattas som väsentlig utifrån de faktorer som innefattas i hållbarhetsbegreppet. SJ inkluderar externa faktorer i redovisningen som exempelvis lagar och regleringar, omvärldsfaktorer, framtida utmaningar, risker och möjligheter. Dessutom inkluderas sådana interna faktorer som, förutom de som anges av GRI, anses signifikanta för just SJs verksamhet, exempelvis SJs vision och policys samt annan information som väsentligt kan påverka SJs intressenters uppfattning om bolaget.

Intressenter

I hållbarhetsredovisningen ska SJ redovisa vilka bolagets

intressenter är och hur SJ har motsvarat intressenternas förväntningar och intressen. SJ har en mångfacetterad intressentbild.

Att upprätthålla goda relationer och en dialog med samtliga intressenter är av betydelse för bolagets utveckling och hjälper oss att identifiera prioriterade hållbarhetsfrågor. För att kunna säkerställa att intressenternas informationsbehov tillgodoses, samt bedöma vad som anses betydelsefullt för dem, strävar SJ efter att upprätthålla en öppen och konstruktiv dialog. Detta säkerställer även att innehållet i hållbarhetsredovisningen är relevant för SJs intressenter. SJs agerande gentemot omgivningen och intressenterna ska bygga på god affärsetik såväl som omtanke och respekt för individ och miljö. SJs ledord, pålitligt, säkert, enkelt och miljöanpassat, i kombination med SJs kärnvärden – framåtanda, omtanke och ansvar – utgör grunden för vad företagets intressenter ska kunna förvänta sig av SJ.

Sammanhang

SJs hållbarhetsredovisning ska beskriva hur hållbarhetsfaktorerna är relaterade till bolagets långsiktiga strategier, risker och möjligheter. Information ska redovisas om SJs prestation i ett bredare hållbarhetssammanhang. SJ ska vidare visa på en god förståelse för hållbar utveckling och redovisa objektiv information och objektiva mätningar av företagets utveckling.

Fullständighet

Hållbarhetsredovisningen ska ge intressenterna en helhetsbild över verksamhetens påverkan på hållbarhetsfaktorerna. Med fullständig menas att redovisningen omfattar alla väsentliga enheter och indikatorer i enlighet med GRI:s ramverk. Med detta avses att verksamhet inom SJ AB, Stockholmståg KB och SJ Norrlandståg AB ingår i tillämpliga delar. Arbete med att integrera verksamheterna pågår.

Säkerställa kvaliteten

En kvalitativ och transparent hållbarhetsredovisning möjliggör för SJs intressenter att göra korrekta bedömningar av SJs verksamhet.

Balans

Balans säkerställs genom att redovisningen reflekterar både positiva och negativa aspekter av verksamheten. Genom att även lyfta fram negativa frågor ökar trovärdigheten och områden med förbättringspotential synliggörs, vilket möjliggör ett förbättrat hållbarhetsarbete. Detta innebär i slutändan att SJs intressenter

tillgodoses. SJ ska vidare göra en tydlig distinktion mellan vad som är fakta och vad som är SJs tolkningar. Tonvikten i redovisningen ska ligga på de aspekter som SJ bedömt vara mest väsentliga.

Jämförbarhet

SJ ska presentera information på ett sätt som möjliggör för intressenter att analysera förändringar över tiden och jämföra dessa med andra bolag. SJ ska använda en konsekvent metod vid beräkningar och sammanställning av data samt vid redogörelse för metoder och antaganden som gjorts vid framställandet av informationen i hållbarhetsredovisningen. Väsentliga förändringar mellan rapportperioderna vad gäller avgränsningar, omfattning, rapporteringsperiod eller annan signifikant information ska kunna identifieras och vara lättbegripliga för SJs intressenter. Genom att SJ tillämpar GRI:s allmänt accepterade riktlinjer, G3, säkerställs en god jämförbarhet med andra bolag.

Korrekthet

SJs ambition är att informationen i hållbarhetsredovisningen ska vara korrekt och tillräckligt detaljerad för att intressenterna ska kunna göra en riktig bedömning av bolagets prestation. För att säkerställa korrektheten i hållbarhetsredovisningen görs ett bestyrkande av extern revisor.

Läglighet

Med läglighet menas att SJ ska ha en konsekvent och aktuell rapportering. Hållbarhetsinformation redovisas årligen i samband med publicering av SJs årsredovisning. På hemsidan publiceras olika hållbarhetsrelaterade policys och GRI:s innehållsindex, som visar SJs tillämpningsnivå av G3 samt hänvisning till var information finns. För informationen i hållbarhetsredovisningen samt på hemsidan finns tydliga hänvisningar till vilken tidsperiod som avses samt när informationen senast uppdaterades och när den kommer att uppdateras igen.

Tydlighet

SJ har ambitionen att den information som återfinns i hållbarhetsredovisningen ska vara lättförståelig och lättåtkomlig samt användbar för SJs intressenter. För att säkerställa en lättförståelig redovisning används tabeller och diagram som förtydligar och åskådliggör den redovisade informationen.

Tillförlitlighet

Användaren av SJs hållbarhetsredovisning ska känna tillit till den information som redovisas. SJ har rutiner för att innehåll och processer vid upprättandet av rapporten samlas, dokumenteras, analyseras och redovisas. Detta säkerställer att innehållet i rapporten är pålitligt och att rapporten uppfyller kraven på kontroll. SJ redovisar inte information som inte kan styrkas med tillförlitlig dokumentation.

Revisors rapport över översiktlig granskning av SJ AB:s hållbarhetsredovisning 2011

Till läsarna av SJ AB:s hållbarhetsredovisning 2011

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SJ AB att översiktligt granska innehållet i SJ AB:s hållbarhetsredovisning för år 2011. Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för det löpande arbetet inom miljö, arbetsmiljö, kvalitet, socialt ansvar och hållbar utveckling samt för att upprätta och presentera hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier. Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

Den översiktliga granskningens inriktning och omfattning

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av Far. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASB:s standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

De kriterier som vår granskning baseras på är de delar av Sustainability Reporting Guidelines G3, utgiven av The Global Reporting Initiative (GRI), som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt de redovisnings- och beräkningsprinciper som företaget särskilt tagit fram och angivit. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vår översiktliga granskning omfattar det som framgår av GRI innehållsindex på sidorna 35–39 och de sidor

som hänvisas till i detta innehållsindex.

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bl. a. omfattat följande:

- a. uppdatering av vår kunskap och förståelse för SJ AB:s organisation och verksamhet,
- b. bedömning av kriteriernas lämplighet och tillämpning avseende intressenternas informationsbehov,
- c. bedömning av resultatet av företagets intressentdialog,
- d. intervjuer med ansvariga chefer på utvalda enheter i syfte att bedöma om den kvalitativa och kvantitativa informationen i hållbarhetsredovisningen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- e. tagit del av interna och externa dokument för att bedöma om den rapporterade informationen är fullständig, riktig och tillräcklig,
- f. utvärdering av de system och processer som använts för att inhämta, hantera och validera hållbarhetsinformation,
- g. utvärdering av den modell som använts för att beräkna koldioxidutsläpp,
- h. analytisk granskning av rapporterad information,
- i. avstämning av finansiell information mot företagets årsredovisning för år 2011,
- j. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRI:s riktlinjer,
- k. övervägande av helhetsintrycket av hållbarhetsredovisningen, samt dess format, därvid övervägande av informationens inbördes överensstämmelse med tillämpade kriterier, och
- l. avstämning av den granskade informationen mot hållbarhetsinformationen i företagets årsredovisning för år 2011.

Slutsats

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledningen att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan angivna kriterierna.

Stockholm den 30 mars 2012
Ernst & Young AB

Lars Träff
Auktoriserad revisor

Curt Öberg
Auktoriserad revisor

Innehållsindex

Hänvisning

H: Hänvisning till SJs Hållbarhetsredovisning 2011

Å: Hänvisning till SJs Årsredovisning 2011

BSR: Hänvisning till SJs Bolagsstyrningsrapport som finns på www.sj.se

Redovisning

● Redovisas

■ Redovisas delvis

Utelämnade variabler avser sådant som anses irrelevant för SJ eller som hanteras som en följd av att SJ följer gällande lagar.

Upplysning om ledningens tillvägagångssätt	Sidhänvisning	Redovisning 2011
Social hållbarhet	H: 10-17	●
Miljömässig hållbarhet	H: 18-25	●
Ekonomisk hållbarhet	H: 26-31	●
KRITERIER		
1 Strategi och analys		
01.01 Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi.	H: 2	●
01.02 Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter.	H: 2, 9	●
2 Organisationsprofil		
02.01 Organisationens namn.	H: Omslag I	●
02.02 De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna.	Å: 20-30	●
02.03 Organisationsstruktur, enheter, affärsområden, dotterbolag och joint ventures.	Å: 40,42: BSR	●
02.04 Lokalisering av organisationens huvudkontor.	H: Baksida	●
02.05 Antal länder där verksamhet bedrivs, samt namn på länder med relevant verksamhet eller som är relevant för de frågor som berör hållbarhet. <i>SJ är huvudsakligen verksam på den svenska marknaden. I övrigt trafikeras Norge, Danmark och Tyskland i begränsad omfattning.</i>		●
02.06 Ägarstruktur och företagsform.	Å: 42: BSR	●
02.07 Marknader som organisationen är verksam på. <i>SJ är huvudsakligen verksam på den svenska marknaden.</i>		●
02.08 Organisationens storlek inklusive antal anställda, nettoomsättning, total kapitalisering fördelat på skulder och eget kapital samt kvantitet av produkter och tjänster.	Å: 48,93	●
02.09 Väsentliga förändringar under redovisningsperioden avseende storlek, struktur och ägande. <i>Inga väsentliga förändringar i storlek, struktur och ägande har skett under 2011.</i>		●
02.10 Utmärkelser som mottagits under redovisningsperioden.	H: 1	●
3 Information om redovisningen		
Redovisningsprofil		
03.01 Redovisningsperiod för den redovisade informationen. <i>Redovisningsperiod är kalenderår.</i>	H: Omslag II	●
03.02 Datum för publicering av den senaste redovisningen. <i>Hållbarhetsredovisningen redovisas i samband med publicering av SJs årsredovisning den 31 mars 2012</i>		●
03.03 Redovisningscykel. <i>Hållbarhetsredovisningen uppdateras årligen.</i>	H: 33	●
03.04 Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll. <i>Vid frågor hänvisas till Ulrika Lindell vid Stab Ekonomi, 010-751 50 84.</i>	H: Omslag II	●
Redovisningens omfattning och avgränsning		
03.05 Processer för definition av innehållet i redovisningen.	H: 32-33	●
03.06 Redovisningens avgränsning.	H: 32-33	●
03.07 Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning.	H: 32-33	●
03.08 Princip för redovisning av enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer.	H: 32-33, definitioner	●
03.09 Beskrivning av mätmetoder och beräkningsunderlag.	H: Definitioner	●
03.10 Förklaring av effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar, och skälen för sådana förändringar.	H: 32-33	●
03.11 Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen. <i>Innehållsindex enligt GRI.</i>	H: 32-33	●
4 Styrning, åtaganden och intressentrelationer		
Styrning		
04.01 Redogörelse för organisationens bolagsstyrning.	BSR	●
04.02 Information om styrelseordföranden även är verkställande direktör.	BSR	●
04.03 Antal oberoende, icke-verkställande styrelseledamöter.	BSR	●
04.04 Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen.	BSR	●

Upplysning om ledningens tillvägagångssätt		Sidhänvisning	Redovisning 2011															
04.05	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer och organisationens resultat.	BSR	●															
04.06	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår.	BSR	●															
04.07	Rutiner och processer för att bestämma vilka kvalifikationer och vilken expertis som styrelsemedlemmar bör besitta.	BSR	●															
04.08	Internt framtagna affärsidéer, värderingar, uppförandekod och principer relevanta för hållbarhetsprestanda och deras implementeringsstatus.	H: 3–5	●															
04.09	Styrelsens rutiner för att bevakning och styrning av hållbarhetsprestanda samt relevanta risker och möjligheter. <i>SJs internrevision har under 2010 översiktligt granskat hållbarhetsredovisningsprocessen och de bestyrkande revisorernas kompetens.</i>	H: 3–8, BSR	●															
04.10	Processer för att utvärdera styrelsens prestationer, i synnerhet ur ett hållbarhetsperspektiv. <i>Genom att utarbeta och publicera en hållbarhetsredovisning som genomgår oberoende granskning.</i>	H: 3–8, BSR	●															
Åtaganden beträffande externa initiativ																		
04.11	Organisationens hantering av Försiktighetsprincipen. <i>Försiktighetsprincipen finns beskriven i miljöbalken och SJ följer denna lagstiftning i verksamheten vid val av material på nya tåg samt val av kemikalier i underhållsverkstad mm.</i>	H: 18–24	●															
04.12	Anslutning till externa frivilliga koder, principer eller andra initiativ.	H: 1,4,9, 18	●															
04.13	Medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer, där bolaget innehar styrelseposition, deltar i projekt, bidrar med substantiell finansiering, eller ser medlemskapet som strategiskt. <i>Medlemskap i Globalt Ansvar www.regeringen.se, Naturskyddsföreningen www.naturskyddsforeningen.se, Nätverket för Transporter och Miljö (NTM) www.ntm.calc.se, Näringslivets Miljöchefer (NMC) www.nmc.a.se, International Union of Railways (UIC) www.uic.asso.fr, TransportForsk AB (TFK) www.tfk.se, Branschföreningen Tågoperatörerna www.tagoperatorerna.se, Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF) associerad medlem www.slutf.se, Branschföreningen ALMEGA Spårtrafik www.almega.se.</i>		●															
Kommunikation med intressenter																		
04.14	Lista över de intressentgrupper som organisationen har kontakt med.	H: 7–8	●															
04.15	Princip för identifiering och urval av intressenter.	H: 7	●															
04.16	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter, inklusive frekvens och typ av kontakter, per typ och intressentgrupp.	H: 7–8, 11–12, 21	●															
04.17	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter samt hur väl företaget har svarat upp mot dessa och deras påverkan på redovisningen.	H: 7	●															
Ekonomiska resultatindikatorer																		
Ekonomiska resultat																		
EC1	Organisationens levererade ekonomiska värde.	H: 27	●															
EC3	Omfattning av organisationens förmånsbestämda åtaganden.	Å: 71–73	●															
EC4	Väsentligt finansiellt stöd från det allmänna. <i>SJ erhåller inga bidrag.</i>		●															
Marknadsnärvaro																		
Indirekt ekonomisk påverkan																		
EC8	Utveckling och effekt av infrastrukturinvesteringar och samhällsnyttiga tjänster som görs för allmänhetens nytta, på kommersiell basis eller utan full ersättning.	H: 15–16	■															
EC9	Förståelse för och beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter och dess omfattning.	H: 15–16	■															
Miljömässiga resultatindikatorer																		
Material																		
EN1	Materialanvändning i vikt och volym. <i>SJs materialförbrukning i samband med tågunderhåll, tågservering och tågstädning uppgick till 3 306 ton, varav 1 998 ton var förnybart material. Förbrukning av kontorsmaterial bedöms ej vara en betydande miljöaspekt.</i>		●															
<table><tr><th>Materialförbrukning, 2011</th><th>Förnybart (ton)</th><th>Icke förnybart (ton)</th></tr><tr><td>Bromsblock och bromsbelägg</td><td>0</td><td>883</td></tr><tr><td>Förbrukningsmaterial tågservering och tågstädning</td><td>1 998</td><td>350</td></tr><tr><td>Kemikalieförbrukning tågunderhåll och tågstädning</td><td>0</td><td>76</td></tr><tr><td>Totalt</td><td>1998</td><td>1309</td></tr></table>		Materialförbrukning, 2011	Förnybart (ton)	Icke förnybart (ton)	Bromsblock och bromsbelägg	0	883	Förbrukningsmaterial tågservering och tågstädning	1 998	350	Kemikalieförbrukning tågunderhåll och tågstädning	0	76	Totalt	1998	1309		
Materialförbrukning, 2011	Förnybart (ton)	Icke förnybart (ton)																
Bromsblock och bromsbelägg	0	883																
Förbrukningsmaterial tågservering och tågstädning	1 998	350																
Kemikalieförbrukning tågunderhåll och tågstädning	0	76																
Totalt	1998	1309																
Energi																		
EN3	Direkt energianvändning per primär energikälla. <i>SJs direkta energianvändning uppgick till 29 281 GJ (8,13 GWh).</i>		●															
EN4	Indirekt energikonsumtion per primär energikälla. <i>SJs indirekta energianvändning i form av elektricitet till eltågen uppgick till 1 908 000 GJ (530 GWh). Energianvändning till fastigheter består av nordisk fjärrvärmemix och el från vattenkraft och biobränsle. SJ köper 100 procent förnybar el från vatten- och vindkraft till tågdriften i Sverige, Norge och Danmark.</i>	H: 18–19, 22	●															
EN6	Initiativ för att tillhandahålla energieffektiva produkter och tjänster samt produkter och tjänster baserade på förnybar energi, samt minskning av energibehovet som ett resultat av detta.	H: 21	■															
EN7	Initiativ för att minska indirekt energikonsumtion samt uppnådd reducering.	H: 21	■															
Vatten																		
EN9	Vattenkällor som väsentligt påverkas av bolagets vattenkonsumtion. <i>Inga vattenkällor påverkas väsentligt av SJ-koncernens vattenanvändning.</i>		●															
EN10	Procentuell andel och total volym av vatten som återvinns och återanvänds. <i>Använt vatten går till kommunala avloppsreningsverk. De verkstäder som bedriver fordonstvätt har utsläppsvillkor som angivits av lokal tillsynsmyndighet. Kontroller utförs i enlighet med fastställt kontrollprogram. Delar av vattnet renas och återanvänds i fordonstvättarna. Andelen skiljer sig mellan olika verkstäder. I fordonstvättarna recirkuleras upp till 80 % av använt vatten.</i>		■															

Upplysning om ledningens tillvägagångssätt		Sidhänvisning	Redovisning 2011														
Utsläpp till luft och vatten samt avfall																	
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt. <i>Totala direkta och indirekta utsläpp av koldioxid för SJs verksamhet avser tågdrift, ersättningstrafik, tågbuss och köldmedier. Utsläppen uppgick till 3 491 ton.</i>	H:22	●														
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt. <i>Indirekta utsläpp av koldioxid avser tjänsteresor, taxi och hyrbil. Utsläppen uppgick till 129 ton CO₂.</i>	H:22	●														
EN18	Initiativ för att reducera utsläpp av växthusgaser samt uppnådd minskning.	H:21	■														
EN19	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen, i vikt. <i>Inga utsläpp har förekommit under 2011.</i>		●														
EN20	NO _x , SO ₂ och andra väsentliga luftemissioner, i vikt per typ. <i>SJs utsläpp av kväveoxider uppgick till 24 ton. Halterna av svaveldioxid i luften i Sverige har gått ner sedan 70-talet, på grund av att Sverige har övergått till lågsavlig olja till uppvärmning och transporter. SJs utsläpp av svaveldioxid är mycket låga i relation till verksamheten och dessa utsläpp är inte klassificerade som en betydande miljöaspekt. Av denna anledning saknas information om verksamhetens svavelutsläpp. Förslitningen av bromsblock och bromsbelägg uppgick till 496 ton, vilket ger upphov till partikelutsläpp. Andra utsläpp enligt denna indikator är oväsentliga.</i>		●														
<table><tr><td>Totala utsläpp av kväveoxider</td><td>Kg NO_x</td></tr><tr><td>Eldrift i utlandet</td><td>2 349</td></tr><tr><td>Eldrift Sverige</td><td>52</td></tr><tr><td>Ersättningstrafik - buss och taxi</td><td>23</td></tr><tr><td>Tågbuss</td><td>0</td></tr><tr><td>Totalt</td><td>2 424</td></tr></table>				Totala utsläpp av kväveoxider	Kg NO _x	Eldrift i utlandet	2 349	Eldrift Sverige	52	Ersättningstrafik - buss och taxi	23	Tågbuss	0	Totalt	2 424		
Totala utsläpp av kväveoxider	Kg NO _x																
Eldrift i utlandet	2 349																
Eldrift Sverige	52																
Ersättningstrafik - buss och taxi	23																
Tågbuss	0																
Totalt	2 424																
EN22	Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod. <i>Avfall från SJs tåg uppgick till 2 632 ton. Av förbrukade bromsblock och bromsbelägg går 58–71 procent till återvinning. Vid skrotning av järnvägsbagnar återvinns SJ ca 99 procent av materialets vikt. Ingen skrotning har dock skett under 2011.</i>		■														
<table><tr><td>Avfall från tåg</td><td>Ton</td></tr><tr><td>Hushållsavfall</td><td>1946</td></tr><tr><td>Tidningar</td><td>185</td></tr><tr><td>Pappersförpackningar</td><td>4</td></tr><tr><td>Wellpapp</td><td>1</td></tr><tr><td>Bromsblock och bromsbelägg</td><td>496</td></tr><tr><td>Totalt</td><td>2 632</td></tr></table>				Avfall från tåg	Ton	Hushållsavfall	1946	Tidningar	185	Pappersförpackningar	4	Wellpapp	1	Bromsblock och bromsbelägg	496	Totalt	2 632
Avfall från tåg	Ton																
Hushållsavfall	1946																
Tidningar	185																
Pappersförpackningar	4																
Wellpapp	1																
Bromsblock och bromsbelägg	496																
Totalt	2 632																
EN23	Totalt antal samt volym av väsentligt spill. <i>Inget väsentligt spill har skett under 2011.</i>		●														
EN24	Vikt av transporterat, importerat, exporterat eller behandlat farligt avfall enligt Baselkonventionen. <i>Hantering av farligt avfall sköts av SJs underhållsleverantörer. Avtal finns med godkända transportörer och mottagare av farligt avfall. Efterlevnaden av att farligt avfall hanteras enligt lagar, förordningar och respektive kommuns föreskrifter kontrolleras genom egenkontroll, årliga miljörapporter till tillsynsmyndigheter samt interna revisioner.</i>		■														
Produkter och tjänster																	
EN26	Åtgärder för att minska produkters och tjänsters miljömässiga påverkan, samt resultat. <i>Resor med SJs eltåg är märkta med Naturskyddsföreningens märkning Bra Miljöval. SJ arbetar även med att öka utbudet av KRAV- och Fairtrademärkta produkter som säljs ombord på tågen. Under 2011 var 20 procent av produkterna märkta (färsvaror exkluderade). SJ tillämpar gemensamma europeiska krav för buller (s k TSD, Teknisk Specifikation för Driftskompatibilitet) när nya fordon beställs samt äldre fordon byggs om. Järnvägens generella miljöpåverkan gällande t ex buller, landskap och biologisk mångfald ligger inom Trafikverkets s k sektorsansvar för dessa frågor. SJ deltar även i forskningsprogrammet Charmec som bl a handlar om att minska miljöpåverkan från vibrationer, buller och partikelemissioner.</i>	H: 23-24	■														
Efterlevnad																	
EN28	Monetärt värde av betydande böter och antal icke-monetära sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning och bestämmelser. <i>Inga böter har utdömts under 2011.</i>		●														
Resultatindikatorer för anställningsförhållanden och arbetsvillkor																	
Anställning																	
LA1	Totalt antal anställda uppdelat på anställningsform, anställningsavtal och region. <i>SJ-koncernen hade vid årsskiftet 696 timanställda, 270 visstidsanställda och 3160 tillsvidareanställda. Alla, förutom de timanställda, omfattas av SJ anställningsavtal, SPÅRA SJ. Timanställda omfattas av SJs lokala timlöneavtal.</i>	H: 10–11	■														
LA2	Totalt antal anställda och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region. <i>SJ-koncernen hade under 2011 3430 antal anställda, varav 44% kvinnor och 56% män, samt 6% i personalomsättning.</i>	H: 10–11	■														
LA3	Förmåner som lämnas till heltidsanställda, men inte till tillfälligt anställda eller deltidsanställda. <i>Förmånstaket och Personalkortet gäller samtliga anställda, dock är SJs interna förmåner i vissa fall reducerade eller har vissa krav på arbetad tid gällande timanställda (som ej har något åtagande att arbeta). Det handlar t ex om Friskvårdsbidrag (halverat från 800kr till 400 kr), Privatresekortet kräver minst 2 arbetade dagar under 6 mån). Rabatter och förmåner via Personalkortet gäller dock för alla.</i>		●														
Relationer mellan anställda och ledning																	
LA4	Procentuell andel av personalstyrka som omfattas av kollektivavtal. <i>Samtliga, förutom vd och ledningsgruppen, omfattas. Timanställda omfattas av SJs lokala timlöneavtal.</i>		●														
Arbetsmiljö																	
LA6	Procentuell andel av personalstyrkan som är representerad i kommittéer som bistår med övervakning och rådgivning om arbetsmiljö och säkerhetsprogram. <i>Samtliga anställda är representerade i skyddskommittéer. SJ har ett omfattande Skyddskommittéarbete på både central och lokal nivå samt certifiering via OHSAS.</i>		●														

Upplysning om ledningens tillvägagångssätt		Sidhänvisning	Redovisning 2011
LA7	Omfattning av skadefall, yrkesrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar samt totalt antal yrkesrelaterade dödsfall, per region. <i>Genom det systematiska arbetsmiljöarbetet strävar SJ efter att förebygga att arbetsskador och arbetsolyckor inträffar. På samtliga arbetsplatser finns skyddsombud som tillsammans med arbetsgivaren och arbetstagarorganisationerna utformar förslag kring arbetsmiljöfrågor. Arbetet samordnas i skyddskommittéer. Under 2011 inrapporterades inom SJ-koncernen 150 olyckor (195) samt 279 incidenter (275).</i>		■
LA9	Hälsö- och säkerhetsfrågor som omfattas av formella avtal med fackföreningar. <i>Hanteras enligt lagstiftning, interna föreskrifter och kollektivavtal. I kollektivavtal regleras slumpmässiga alkohol- och drogtestar som utförs på all personal i trafiksäkerhetstjänst.</i>		●
Träning och utbildning			
LA10	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier: <i>Lokförare 93, ombordpersonal 89, växlingspersonal 39, administrativ personal 19 samt resesäljare 44. Utbildning vid nyrekrytering särskiljs inte från annan utbildning, vilket medför att jämförelse mellan åren inte är rättvisande.</i>		●
LA11	Program för vidareutbildning och livslångt lärande för att stödja fortsatt anställningsbarhet samt bistå anställda vid anställningens slut. <i>SJs medarbetare omfattas av ett Omställningsförsäkring (AGE) som ger ekonomisk ersättning och rådgivning vid uppsägning på grund av arbetsbrist. Omställningsavtalet innehåller två typer av stöd från Trygghetsrådet, omställningsstöd vilket ger personlig rådgivning och verktyg för att medarbetaren lättare ska få ny anställning. Samt avgångsersättning (AGE) är ett ekonomiskt stöd, som erhålls om medarbetaren fyllt 40 år och har arbetat mer än fem år sammanhängande i ett TRR-anslutet företag och blir uppsagd på grund av arbetsbrist.</i>		●
LA12	Procentuell andel av anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling. <i>SJ arbetar för att samtliga medarbetare årligen ska ha ett medarbetarsamtal med sin närmaste chef. I medarbetarundersökningar följs detta upp. Under 2011 uppges 68% att de haft medarbetarsamtal.</i>		●
Mångfald och jämställdhet			
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning nedbruten på kön, åldersgrupp, minoritetstillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	H:10, Å: 71,94-95	●
LA14	Procentuell löneskillnad mellan kvinnor och män, per anställningskategori. <i>SJ genomför vart tredje år lönekartläggning för att undersöka osakliga löneskillnader. Undersökningen som genomfördes 2010 påvisar inga löneskillnader på grund av kön. Cirka 80 procent av SJs totala personalstyrka har fastställda befattningslöner. Ingen ny kartläggning har genomförts 2011, nästa kommer genomföras 2012 i samband med ny lönerevision. Det finns inget som indikerar att 2010 års resultat skulle vara annorlunda än vad som gäller 2011.</i>		■
Resultatindikatorer för mänskliga rättigheter			
Investerings- och upphandlingsrutiner			
Icke-diskriminering			
HR4	Totalt antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder. <i>I SJ AB finns ett dokumenterat diskrimineringsfall 2011 (1). Fallet är avslutat i oenighet med ATO. Den handlar om diskriminering utifrån anställningsform där SJ anordnat en tågvärdsutbildning med blandat provanställda och blivande timanställda. Provanställda har haft lön under utbildningen medan timanställda har fått utbildningen betald, men gått på sin fritid. SJ motiverar detta med att provanställda och månadsanställda har ett åtagande gentemot SJ efter genomgången utbildning, medan timanställda inte har detta (man förbinder sig inte på något sätt att arbeta eller ens att gå klart utbildningen).</i>		●
Indikatorer för resultat avseende samhällsfrågor			
Samhälle			
S01	Beskrivning av de metoder som utvärderar och styr verksamhetens samhällspåverkan.	H:15–16	●
S02	Procentuell andel och totalt antal affärsenheter som granskats avseende risk för korruption. <i>SJs etikpolicy beskriver SJs ståndpunkt i frågor kring korruption. Med hjälp en god intern kontroll i form av processbeskrivningar, väl avvägda befogenheter och attestordningar förebygger SJ korruption. Samtliga SJs policies finns tillgängliga för de anställda på SJs intranät.</i>		■
S04	Åtgärder som har vidtagits på grund av korruptionsincidenter. <i>Inga fall av korruption har påträffats under 2011.</i>		●
Politik			
S05	Politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbying. <i>SJ deltar som remissinstans när politiska beslut behandlas.</i>		■
S06	Totalt värde av bidrag och gåvor, finansiella eller i natura, till politiska partier eller likartade institutioner, per land. <i>Inga bidrag ges.</i>		●
Konkurrenshämmande aktiviteter			
S07	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationen för konkurrenshämmande aktiviteter, överträdelse av konkurrenslagstiftning och monopolbeteende, samt resultat. <i>SJ har under 2011 inte av domstol dömts i frågor rörande konkurrenslagstiftning.</i>		●
Efterlevnad			
S08	Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen till följd av brott mot gällande lagar och bestämmelser. <i>Inga fall har förekommit, där SJ har dömts att betala betydande böter.</i>		●

Upplysning om ledningens tillvägagångssätt		Sidhänvisning	Redovisning 2011
Resultatindikatorer för produktansvar			
Kunders hälsa och säkerhet			
PR2	Totalt antal fall där regler avseende hälso- och säkerhetspåverkan från produkter och tjänster inte efterlevts. <i>SJ ersätter resenärer som skadas till följd av järnvägsdrift, vid på- eller avstigning eller ombord på SJs tåg enligt Järnvägstrafiklagen. Ersättningen bestäms enligt skadeståndsrättsliga regler. Vid tvist kan talan väckas i allmän domstol. Inga ärenden har överlämnats till domstolsprövning under 2011.</i>		●
Märkning av produkter och tjänster			
PR4	Totalt antal fall där regler avseende information om och märkning av produkter och tjänster inte efterlevts. <i>Inga fall har förekommit.</i>		●
PR5	Rutiner för kundnöjdhet inklusive resultat från kundundersökningar.	H: 29	●
Marknadskommunikation			
PR6	Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation. <i>SJ tillämpar gällande lagar och praxis och följer god marknadsföringssed.</i>		●
PR7	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder avseende marknadskommunikation inte efterlevts. <i>Under 2011 har ifrågavarande typ av ärenden inte varit föremål för domstolsprövning.</i>		●
Kunders integritet			
PR8	Totalt antal underbyggda klagomål avseende överträdelse mot kunders integritet och förlust av kundinformation. <i>Inga fall har förekommit.</i>		●
Efterlevnad			
PR9	Belopp till följd av betydande böter för brott mot gällande lagar och regler avseende tillhandahållandet och användningen av produkter och tjänster. <i>Inga fall har förekommit.</i>		●

Definitioner

MILJÖN

Brundtlandrapporten

Världskommissionen för miljö och utveckling skrev denna rapport på uppdrag av Förenta nationerna 1987. Kommission leddes av den förra norska statsministern Gro Harlem Brundtland, därav namnet.

Bra Miljöval

Bra Miljöval är Naturskyddsföreningens miljömärkning. Alla resor med SJs tåg är märkta med Bra Miljöval sedan 1994. Kriterierna innehåller bland annat krav på förnybar el, energieffektivitet och låga utsläpp. Naturskyddsföreningen genomför en årlig revision för att säkerställa att SJ lever upp till kraven.

Energianvändning

Energianvändning inkluderar tågdrift och uppställning av parkerade vagnar. Elförluster i elnät fram till tågen är inte medräknade. Emissioner från eldrift är beräknade på utsläpp vid elproduktion av vattenkraft och bygger på data från NTM1. 30 procent av elen är märkt med Bra Miljöval, där cirka 95 procent är vattenkraft och cirka 5 procent vindkraft. Övriga 70 procent köps in som vattenkraft. Totalt sett utgör vindkraften cirka en procent av den inköpta elen.

Ersättningstrafik – buss och taxi

Buss och taxi används som ersättningstrafik vid störningar i tågtrafiken och beställs av tågtrafikledningen. Ersättningstrafiken koordineras till största delen av Björks Buss.

GJ

Gigajoule, 1 miljard joule, är en enhet för energi.

GWh

Gigawattimme, 1 miljon kilowattimmar, är en enhet för energi.

Hyrbil

SJ har ett samarbete med Europcar som innebär att hyrbil kan bokas via internet, per telefon eller i butiker. SJ har avtalade priser inklusive leverans till stationen på ett 30-tal orter.

ISO 9001

Internationell standard för kvalitetsledningssystem.

ISO 14001

Internationell standard för miljöledningssystem.

Koldioxid (CO₂)

Koldioxid, CO₂, bildas vid fullständig förbränning av organiska (kolhaltiga) ämnen, till exempel fossila bränslen. Koldioxid är en betydande växthusgas och svarar för en stor del av växthuseffekten. Den ökande växthuseffekten beror i första hand på att atmosfärens halt av koldioxid blir allt högre.

Koldioxidutsläpp koncernen (ton CO₂)

Eltåg i Sverige: Elanvändning från Trafikverket (kWh) x schablonutsläpp vattenkraft från NTM (0,024 g CO₂ /kWh) = koldioxidutsläpp från eltåg.

Eltåg i utlandet: Elanvändning i respektive land (kWh) x schablonutsläpp från NTM (Norge: 0,024 g CO₂ /kWh (vattenkraft), Danmark: 0,024 g CO₂ /kWh (vindkraft), Tyskland 660 g CO₂ /kWh) = koldioxidutsläpp från eltåg i utlandet. *Ersättningstrafik:* Data gällande koldioxidutsläpp erhålls från leverantören Björks Buss, som beräknar dessa med hjälp av schabloner från NTM.

Tjänsteresor: Består av tåg (utsläppen är försumbara), taxi (data gällande utsläpp från Netrevelation och Taxi 020), hyrbil (data gällande utsläpp från Europcar), flyg (antal personkm från American Express Travel Partner x schablonutsläpp flyg (0,078 kg CO₂ /km) och förmånsbilar (antal körda km per bil (ca 80 procent miljöbilar) x antagande om att ca 10 procent körs i tjänsten x schablonutsläpp drivmedel från NTM bearbetad av IM Trafik och Miljö (etanol: 0,097 kg CO₂ /km, diesel: 0,165 kg CO₂ /km, elhybrid: 0,118 kg CO₂ /km).

Kolväten (HC)

Kolväte är ett samlingsnamn för flyktiga organiska föreningar bestående av kol och väte som förekommer i rök och avgaser. HC kan bidra till bildandet av marknära ozon som är skadligt för människor, djur och växter.

Kväveoxider (NOX)

NOX är ett samlingsnamn för de kväveoxider som uppstår vid förbränning vid höga temperaturer, särskilt i förbränningsmotorer. Kväveoxider bidrar till försurning av mark och vatten, övergödning samt bildandet av marknära ozon.

Partiklar

All luft innehåller partiklar, men deras storlek och kemiska sammansättning varierar. Av de partiklar som räknas till luftförorenande är de minsta mest skadliga för hälsan.

Taxi

SJ bedriver samarbete med Netrevelation och Taxi 020. Taxi förbeställs samtidigt med bokningen av tågbiljetterna eller av medarbetarna ombord på tåget.

MEDARBETARNA

Genomsnittlig anställningstid

Den genomsnittliga anställningstiden bland medarbetare med tillsvidare- eller vikariatsanställning.

Könsfördelning, arbetsledare

Fördelningen i procent mellan antalet fysiska personer uppdelat på män och kvinnor som är arbetsledare (tillsvidare- eller visstidsanställda). Som arbetsledare räknas personer med ledande befattning, som ej innehåller budget- och arbetsmiljöansvar.

Könsfördelning, chefer

Fördelningen i procent mellan antalet fysiska personer uppdelade på män och kvinnor som är chefer (tillsvidare- eller visstidsanställda). Som chef räknas personer med ledande befattning, som har budget- och arbetsmiljöansvar.

Könsfördelning, totalt

Procentuell fördelning baserad på könstillhörighet mätt i årsanställda (tillsvidare-, visstids-, tim- och behovs- anställda).

Medelålder

Avser fast- och visstidsanställda.

Medelantal anställda

Antalet årsanställda som ett genomsnitt av årets arbetade tid.

Medelantal anställda per organisation

Antalet årsanställda uppdelat per organisation tillhörighet. Uppdelning sker per division Trafik och Service, Försäljning, Fordon, huvudkontor och dotterbolag.

Nöjd-Medarbetar-Index (NMI)

För att få reda på hur nöjda våra medarbetare är genomförs medarbetarundersökningar, vilket visar vilka områden som eventuellt behöver förbättras, för att på ett effektivt sätt göra medarbetarna nöjdare.

Personalomsättning

Akkumulerad personalomsättning beräknat på snittet av antal rekryteringar och avgångna fastanställda dividerat med två, dividerat med antal fastanställda personer.

Sjukfrånvaro

Antal sjukskrivna mätt i sjukskriven tid dividerat med antal årsanställda. Sjuksättning tillsvidare beräknas inte med i sjukfrånvarotalen.

Årsanställda

Antal anställda mätt i så kallad kontrakterad tid och heltidstjänster. Exkluderade är tjänstlediga utan lön och långtidssjuka med sjuksättning tillsvidare. Årsanställda är ett tidsmätt över den "kontrakterade" tiden. En person som är anställd på heltid är en årsanställd, en person som är anställd 80 procent är 0,8 årsanställd. Timanställdas tid beräknas om så att de går att mäta i måttet årsanställd.

VERKSAMHETEN**Antal resor**

Summan av enkelresor med SJ, med eller utan byten.

Belägningsgrad

Relationen mellan personkilometer och platskilometer i procent.

Egentrafik

Trafik som SJ bedriver på kommersiella grunder eller avtalad trafik som helt eller delvis finansieras av biljettintäkter. Exempel på kommersiell trafik är SJ 2000 mellan Stockholm och Göteborg och exempel på avtalad trafik är den med Rikstrafiken avtalade nattågstrafiken till Norrland.

Entreprenadtrafik

Trafik som SJ bedriver på uppdrag av trafikhuvudman. Exempel på entreprenadtrafik är pendeltågstrafik i Stockholm som SJs dotterbolag Stockholms-tåg bedriver på uppdrag av SL.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

SJ mäter kontinuerligt hur nöjda kunderna är med oss och våra erbjudanden och hur väl vi har uppfyllt deras förväntningar. Resultatet sammanställs och redovisas som Nöjd-Kund-Index (NKI). Vi har fyra enkäter som våra kunder besvarar, en som fokuserar på bemötandet, den andra där tonvikten ligger på komforten, den tredje redovisar benchmark (jämför oss med våra konkurrenter) och struktur (biljettrelaterade frågor). Den fjärde är en viktenkät, som vi använder oss av för att beräkna de olika frågornas betydelse för den totala nöjdheten. De fyra olika enkäterna distribueras till slumpmässigt utvalda resenärer i slumpmässigt utvalda tåg på samtliga linjer som SJ trafikerar. För att få väl underbyggd statistisk säkerhet i vårt material är det viktigt att ha ett stort antal enkäter som bas. Vi har samlat in cirka 20 000 enkäter under hela året, vilket ger ett säkert material att dra slutsatser på. Betygsfrågorna räknas om till ett index som ligger mellan 0 och 100 där 100 står för högsta betyg. För att säkerställa kvaliteten både i utdelandet och insamlandet av enkäter använder SJ en extern partner, Mind Research. De sammanställer också svaren till oss. Vi räknar fram övergripande NKI, baserat på tre frågor som är satta enligt ESOMARs normer:

1. Hur nöjd är du, om du ser till helheten, med denna resa?
2. Jämfört med en helt perfekt resa, hur pass nära eller långt ifrån det idealet ligger just denna resa?
3. Hur väl motsvarar denna resa de förväntningar du hade före resan?

ESOMAR är en världsomspännande branschorganisation för personer som arbetar med olika slags marknadsundersökningar. Medlemmarna är både företag som levererar och köper undersökningar. Alla större och etablerade undersökningsföretag är medlemmar i ESOMAR. De sätter upp regler för hur undersökningar ska genomföras enligt god moral och etik och medlemsföretagen måste följa dessa.

Personkilometer

Antalet resor med SJ AB multiplicerat med reslängden.

Platskilometer

Offererade platskilometer utbudna till försäljning, det vill säga antalet tillgängliga platser multiplicerat med reslängden.

Resande SJ AB

Volym mätt i personkilometer.

Trafikhuvudman (THM)

Ansvarig för den lokala och regionala linjetrafiken för persontrafik inom ett län.

Trafikintäkter

Intäkter av egentrafik och entreprenadtrafik.

Tågkilometer

Summan av alla tågs körsträckor.

ÖVRIGA DEFINITIONER**Global Reporting Initiative (GRI)**

GRI är en oberoende internationell organisation som utfärdar riktlinjer för hållbarhetsrapportering (www.global-reporting.org).

Globalt Ansvar

Globalt Ansvar är ett initiativ för att främja svenska företags arbete för mänskliga rättigheter, grundläggande arbetsvillkor, bekämpande av korruption och en bättre miljö, baserat på principerna i FN:s Global Compact och OECDs riktlinjer. Syftet är att vara en plattform för olika aktörer som arbetar med företags sociala ansvar, såsom näringslivet, arbetsmarknadens parter och frivilligorganisationer.

Global Compact

Global Compact, som innefattar principer kring mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korruption riktade till företag. Principerna baseras på FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILOs grundläggande konventioner om mänskliga rättigheter i arbetslivet, Riodeklarationen samt FN:s konvention mot korruption.

1) NTM (Nätverket för Transporter och Miljön, www.ntmcalc.se). Beräkningar och antaganden är utförda av SJ baserat på NTMs metoder och data.