



Innehåll

Vd har ordet	3
Strategi och vision	4
SJ i samhället	13
SJ och miljön	19
SJs medarbetare	25
Att skapa kundnytta	29
Redovisningsprinciper	32
Bestyrkanderapport	34
Innehållsindex	35
Definitioner	39

Rapporter 2009

SJ publicerar för 2009 Årsredovisning i två delar: En Årsöversikt och en Finansiell rapport. Dessutom publicerar SJ en Hållbarhetsredovisning.

Årsredovisning och Hållbarhetsredovisning kan beställas från:
SJ AB Kommunikation
105 50 Stockholm
info@sj.se

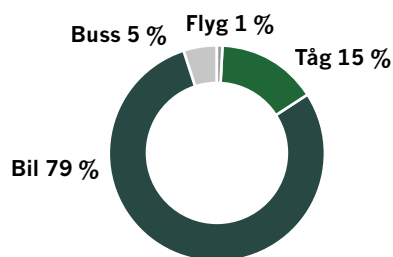
Samtliga rapporter är tillgängliga på www.sj.se
Vid frågor hänvisas till Martin Andersson,
010-751 53 74.



Hållbarhetsredovisningen har producerats av SJ i samarbete med Publicera Information AB. Foto: Patrik Engström, Erik Svensson.
Tryck: Elanders Sverige AB. Tack till kunder och medarbetare som medverkat i vår Hållbarhetsredovisning.

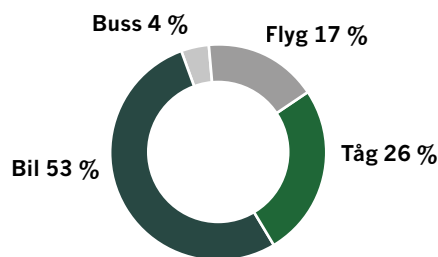
Det hållbara resealternativet

Marknadsandelar medellånga resor



Marknadsandelar långväga resor

Exklusive resor till och från Norrland



Källa: Turistdatabasen

En resa med flyg motsvarar samma utsläpp av CO₂ som fler än 15 000 resor med tåg

45 procent svarade:
"Jag valde tåget för att det är bra för miljön"

Källa: NKI 2009

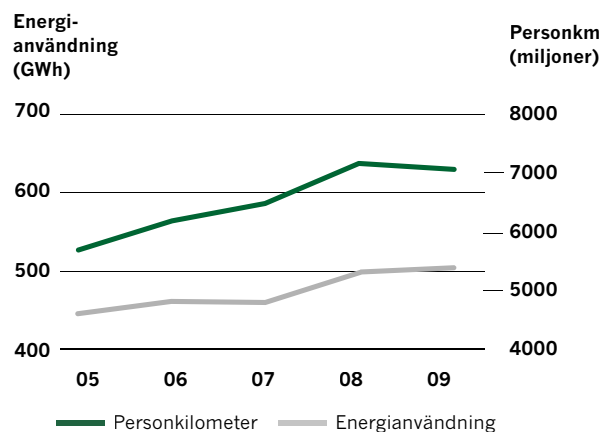
Punktlighet SJ, %¹⁾

	2005	2006	2007	2008	2009	Mål 2010
SJ AB	91	90	90	90	91	93
Stockholmståg KB		84 ²⁾	87	90	92	
Norrlandståg AB				85 ²⁾	83	

¹⁾ För SJ AB anges punktlighet som ankomst till slutstation inom 5 minuter, för Stockholmståg KB inom 3 minuter och för Norrlandståg AB inom 15 minuter.

²⁾ Avser tiden juni – december.

Personkilometer och energianvändning, exklusive entreprenadtrafik







Hållbart är smart

Jag blev i likhet med många andra besviken över att FNs stora klimatmöte i Köpenhamn slutade i ett misslyckande. Oavsett om det blir ett nytt globalt klimatavtal eller inte gäller det att alla tar sitt ansvar för att minska riskerna för klimatförändringar. SJ tar sitt ansvar för att minimera sina utsläpp och prioritera hållbarhetsfrågor.

Det gör vi inte bara för att ägaren förväntar sig det eller för att det är moraliskt och etiskt rätt. Det är också i ökad utsträckning ett kundkrav, vilket gör det affärsmässigt att satsa på dessa frågor. Vi ser det därför som lönsamma investeringar.

Bra utgångsläge

SJ har ett bra utgångsläge, men vi kan alltid göra mer och det gör vi. Nära hälften av våra resenärer säger att det främsta skälet till att de valt att resa med oss av hänsyn till miljön.

Med vår hållbarhetsredovisning vill vi tydliggöra hur SJ tar sitt ansvar utöver tågets inneboende miljöfördel. Det är allt från att vi enbart köper förnybar energi i Sverige till källsortering i bistro och byte till miljövänliga och återvinningsbara material i våra tåg. Basen för vårt kontinuerliga hållbarhetsarbete är vår hållbarhetspolicy och den certifiering vi uppnådde 2008 enligt ISO 9001 och 14001.

Vi strävar efter att infria våra intressenters förväntningar. Deras synpunkter fångar vi in i intressentdialoger och kundundersökningar. Resultaten från de kontakter vi har med våra intressenter påverkar vårt hållbarhetsarbete. Vår hållbarhetsstrategi utvecklas successivt och kommer även att påverkas av effekterna från avregleringen. Den svenska järnvägsmarknaden står inför stora förändringar. Vi har därför ett arbete framför oss, att se över vårt hållbarhetsarbete för att även i framtiden skapa värde för våra intressenter och vår ägare.

Bättre resursutnyttjande

Att vara ett hållbart företag innebär inte bara att arbeta så miljövänligt och klimatsmart som möjligt. Det handlar lika mycket om att utveckla medarbetarna, ta ett socialt ansvar som arbetsgivare och som samhällsaktör.

SJ bedriver rikstäckande järnvägstrafik och binder på så sätt ihop Sverige och gör det möjligt för människor att mötas. Fler har råd att ta tåget genom vår rörliga prismodell. Det innebär att vi kan fylla tågen bättre, vilket ger ett bättre resursutnyttjande och ökar samhällsnyttan.

Som arbetsgivare fortsätter vi arbetet med att höja medarbetarnöjdheten. Genom att organisera oss i mindre grupper får medarbetarna ett större inflytande över sin egen arbetssituation. De senaste årens fokus på frisk- och hälsovård tillsammans med en snabb uppföljning vid sjukskrivningar har bidragit till en halverad sjukfrånvaro.

Framtidsföretag

2009 präglades av lågkonjunktur och ökad arbetslöshet, vilket innebar mindre resande. SJ lyckades dock bevara sin stabila lönsamhet genom effektiviseringar. Vi står starkt rustade när konkurrensen på spåren ökar framöver. Alla trafikprognoser pekar på ett ökat tågresande. Jag är därför både glad och stolt över att leda ett företag i en framtidsbransch. Vårt främsta sätt att bidra till en hållbar utveckling är att se till att så många som möjligt reser med SJ. Det gör vi genom att infria och helst överträffa våra kunders förväntningar.

Jan Forsberg
Verkställande direktör

SJs ansats är att genom ett aktivt hållbarhetsarbete uppfylla SJs vision "Alla vill ta tåget!" och därigenom bidra till en mer hållbar miljö- och samhällsutveckling.

Höga förväntningar på SJ

Under 2008 antog SJs styrelse en ny Hållbarhetspolicy. I den definieras strategisk ansvarsfull konkurrens som förmågan att långsiktigt hantera SJs påverkan på omvärlden på ett sätt som motsvarar SJs intressenters förväntningar.

Under 2009 genomfördes en fördjupad analys med utvalda intressentgrupper för att bättre kartlägga vad dessa grupper tycker om oss.

Analyserna har givit mycket viktig information och visar framförallt att förväntningarna är högt ställda. Förtroendet kan snabbt minska och SJ kan lida ekonomisk skada, om vi inte lyckas leva upp till kraven

om miljömässigt eller socialt ansvarstagande.

Den pågående avregleringen kommer att medföra genomgripande konsekvenser för SJ. Innebörden av dessa förändringar och hur de påverkar förutsättningarna förväntas klarna under 2010.

Resultatet av intressentgruppsdialogerna samt det faktum att SJ står inför en kraftigt förändrad situation visar på ett behov att se över mål och styrning för vårt framtida hållbarhetsarbete. Vi behöver utforma en hållbarhetsstrategi, som tar till vara våra intressenters behov samt stödjer SJ i en framtida avreglerad marknad.

Ramverk för hållbarhetsredovisningen

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 GRIs riktlinjer för hållbarhetsrapportering ska bolag ange till vilken nivå organisationen följer riktlinjerna. SJ har valt att för 2009 applicera nivå B+. SJ utför en självvärdering gentemot GRIs riktlinjer G3. Ernst & Young har översiktligt granskat SJs hållbarhetsredovisning samt genomfört nivågranskning för att bekräfta den självvärdering som placerar SJ på nivå B+.



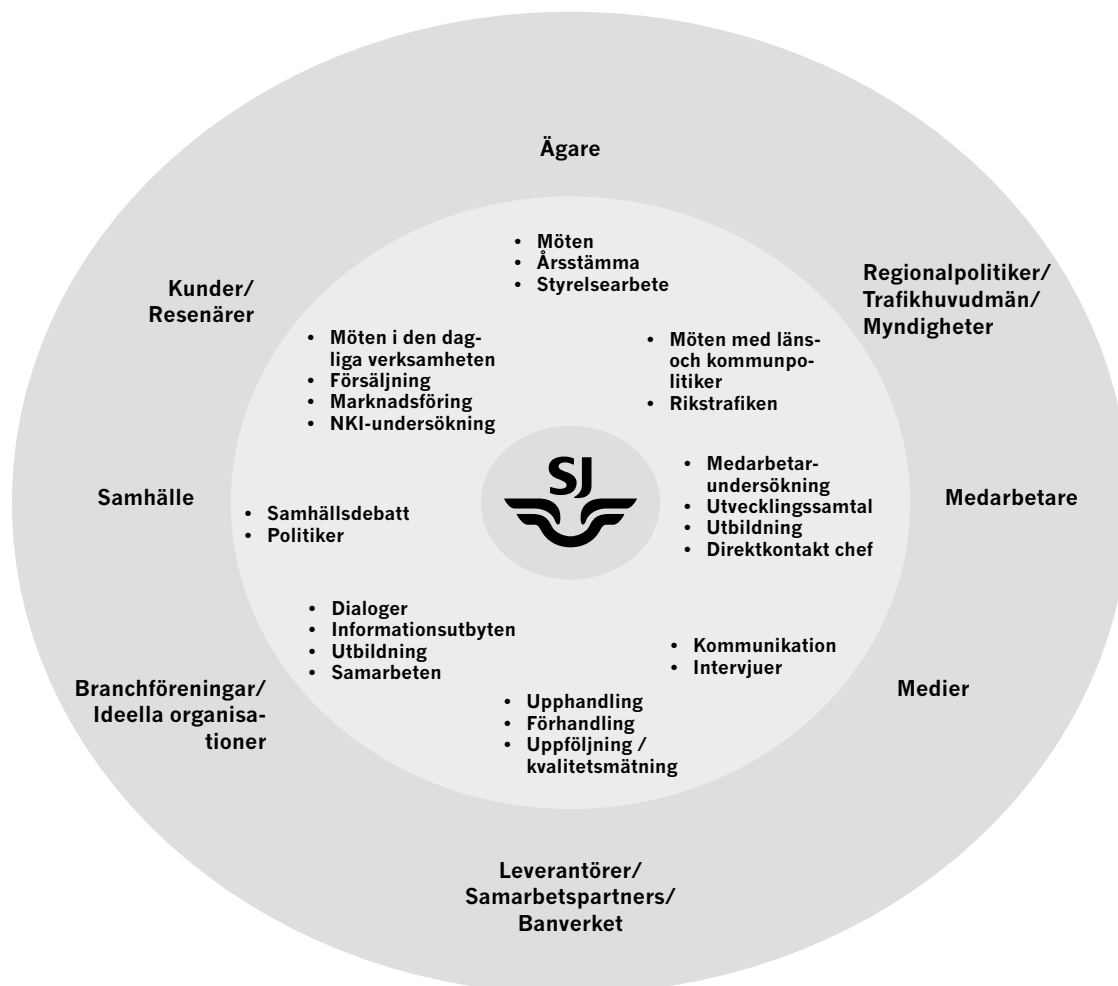
Intressenterna styr hållbarhetsarbetet

Genom dialoger och enkäter får vi värdefull information om hur vi kan utveckla verksamheten.

SJs måltal är grundläggande för vårt arbete. För att realisera de förväntningar som vi själva och våra intressenter har på verksamheten måste vi genomföra större investeringar och aktiviteter.

Vi kommunicerar de förbättringar som vi lyckats åstadkomma och det mervärde detta skapar för våra intressenter.





SJs definition av intressenter

SJ definierar i hållbarhetspolicyn intressenter som individer, grupper och organisationer som SJ är beroende av för sin verksamhet och för sin förmåga att konkurrera ansvarsfullt och som är beroende av SJ fi-

nansiellt, miljömässigt och på andra avgörande sätt i nuläget och i framtiden. Urvalet av redovisade intressenter har gjorts efter uppskattat beroendeförhållande enligt denna definition.

SJs hållbarhetspolicy – Ansvarsfull konkurrens

Få företag har så högt ställda förväntningar på sin verksamhet som SJ – förväntningar som sträcker sig längre än själva resandet. Att SJ tar ansvar för miljön och hänsyn till sociala frågor är något som omvärlden och medarbetarna anser självklart.

För SJ innebär detta förhållande potentiella fördelar i den konkurrens som uppstår när tågmarknaden i Europa avregleras. Samtidigt är det av största vikt att arbetet med hållbarhetsfrågor på ett aktivt sätt integreras i övrigt strategiarbete.

Som grund för vårt policyarbete låg en strategisk översyn av verksamheten för att utveckla koncernens hållbarhetsarbete och förbättra den interna styrningen och ansvarsfördelning avseende SJs intressent- och hållbarhetsarbete. Enligt SJs hållbarhetspolicy ska SJ uppfattas som ett modernt reseföretag som i alla avseenden och uthålligt agerar affärsmässigt och kommersiellt. SJ ska även präglas av ett omfattande hänsynstagande till hållbar utveckling samt påverka sin omvärld genom att i möjligaste mån göra det enkelt, effektivt och attraktivt för SJs intressenter att i sin tur utveckla ett ansvarsfullt beteende.

HR-staben ansvarar för samordning och uppföljning avseende hälsofrågor och arbetsmiljö. Kvalitets- och miljöavdelningen ansvarar för SJs miljöarbete.

Stab Kommunikation har ett sammanhållande ansvar för kommunikation avseende hållbarhetsfrågor.

Samtliga organisationer rapporterar löpande till SJs koncernledning. Beslut om måltal och initiativ, inom ramen för SJs hållbarhetspolicy fattas av SJs koncernledning.

Ömsesidigt beroende

Hela Sverige berörs av SJ. Som ett statligt ägt företag är alla svenskar dessutom ägare till SJ. Med flera av sina leverantörer och samarbetspartners har SJ ett starkt ömsesidigt beroende varför även dessa

har ett intresse av SJs samlade verksamhet. Såväl lokala som nationella beslutsfattare berörs av SJs verksamhet antingen som utövare av sin yrkesroll eller som deltagare i samhällsdebatten. Naturligtvis är ett företag av så hög angelägenhetsgrad även av ständigt intresse för medierna.

SJs kundundersökningar visar att många är intresserade av hållbarhetsarbete. 30 procent uppger i en av de undersökningar som genomförts under 2009 att de någon gång har läst en hållbarhetsredovisning.

För att skapa en fungerande relation till de olika intressenterna utgår SJ från sin egen intressentmodell. I denna har urvalet av intressenter gjorts utifrån hur mycket de påverkas av eller påverkar SJ såväl positivt som negativt. Gemensamt för relationen till samtliga intressentgrupper är att SJs kärnvärden pålitligt, säkert, enkelt och miljöanpassat i kombination med ledorden framåtanda, omtanke och ansvar utgör grunden för vad företagets intressenter ska kunna förvänta sig av SJ.

Intressentdialoger

Genom löpande intressentdialoger kartlägger SJ hur väl företagets verksamhet lever upp till de olika intressentgruppernas förväntningar. På så sätt skapar SJ genom intressentdialogerna ett kraftfullt verktyg i företagets strategiska hållbarhetsarbete genom att här identifiera de mest prioriterade hållbarhetsfrågorna.

Under 2009 har formerna för intressentdialogerna vidareutvecklats samtidigt som dialoger genomförts med representanter för företagskunder och ägare. Dessutom har en kundundersökning gjorts där cirka 1 500 resenärer svarat på hur de uppfattar SJs miljöarbete och samhällsansvar.

De insikter som vunnits genom dialogarbetet tas nu in i det fortsatta arbetet med att införa hållbarhetspolicy och integrera hållbarhetsperspektivet i den strategiska utvecklingen inom koncernen.



Hos oss kan du hitta:

- Skulpturer
- Konstverk
- Utställningar
- Föreläsningar
- Konferens
- Restaurang
- Bar
- Biljetter
- Bli medlem
- Få ett kort
- Få en katalog
- Få en tur
- Få en biljet
- Få en...

TACK
ROPÅ HÖST

Resultat av intressentdialog

Företagskunder har höga förväntningar på att SJ tar ett aktivt samhällsansvar och att företaget motsvarar de krav man ställer på en leverantör av tjänster. Intervjuade företag ser detta som en självklarhet. Om SJ inte klarar att leva upp till dessa krav uppger intervjuade företag att de skulle utvärdera alternativ för att kunna ersätta SJ som leverantör.

För företagen är det tåget som transportmedel som är intressant. De vill kunna reducera sina koldioxidutsläpp i tjänsteresandet och väljer då tåget i den mån det anses möjligt. Det är av underordnad betydelse vem som levererar denna tågtjänst. SJ som företag är således utbytbart, men inte tåget som transportmedel. Det är därför avgörande att leva upp till de grundläggande förväntningarna i takt med att konkurrensen ökar.

Företagskunderna anser också att hållbarhetsarbetet ger SJ konkurrensfördelar och därmed påverkar lönsamheten positivt.

Att SJ rankades som Sveriges grönaste företag 2008 och som nummer två för 2009 är en konkurrensfördel, men kan också vara en affärsrisk om vi inte levererar enligt förväntningarna. Ägaren förutsätter att SJ har ordning på sitt hållbarhets- och ansvarsarbete, så att risker reduceras och möjligheter tas tillvara.

En kundundersökning i SJs kundpanel från september 2009 visar att en stor majoritet väljer ett företag som har en tydlig ansvarsprofil framför ett företag som inte har det, om det finns möjlighet att välja. Att arbeta för hela samhällets utveckling anses vara mest ansvarsfullt följt av att ta hand om sina medarbetare och att ha en miljöpolicy som efterlevs. Privatkunder anser att SJ ska ta ett brett samhällsansvar och ser inget samband mellan detta och behovet av ett lönsamt SJ. De har höga förväntningar på företagets sociala ansvar och miljöansvar.

Tre av fyra kunder säger att de känner till att SJ har miljömärkning och 55 procent svarar att det påverkar deras val av reseföretag. De miljöåtgärder

man förknippar med SJ är främst användning av grön el, källsortering och återanvändning av material vid skrotning av tåg.

Två av tre kunder tycker att SJ lever upp till förväntningarna inom miljöområdet, men lika många anser att SJ borde arbeta mer aktivt med miljöfrågor.

SJs intressenter

Kunder / resenärer

Våra pendelresenärer, som reser till och från arbete eller studier, ställer höga krav på närhet till tåg, frekvens och punktlighet. Våra fritidsresenärer reser i allmänhet längre. För dessa är bekvämlighet och möjlighet till attraktiva priser viktiga faktorer. Af-färsresenärer ställer krav på möjligheten att kunna arbeta under resan. Utöver detta är restid och rese-frekvens viktiga faktorer.

De flesta verksamheter medför belastning för miljön. Tågresande är ett överlägset färdmedel ur miljösynpunkt och SJ arbetar ständigt för att ytterligare minska sin miljöpåverkan. Vi erbjuder våra kunder möjligheten att minska sin negativa miljöpåverkan vid resor.

Tågets starka miljöprestanda har blivit viktigare i takt med att företag vill visa att de tar socialt och miljömässigt ansvar. SJ kan hjälpa sina kundföretag med att ta fram detaljerad statistik om miljökostnaden för företagets samlade resor.

Trafikhuvudmän

Alla län har genom sina trafik huvudmän (THM) rätt och skyldighet att organisera och bedriva kollektivtrafik inom sina geografiska ansvarsområden. SJ utför sådan trafik i ett antal avtal med THM. Utöver detta förs en kontinuerlig diskussion om tidtabeller och tågutbud med THM för att den samlade trafiken på bästa sätt ska möta resenärernas efterfrågan.

Förädlingsvärde SJ, koncernen, MSEK

	Intressent	2009	2008	2007	2006
Intäkter					
Nettoomsättning	Kunder	8 741	8 992	8 330	6 938
Kostnader					
Underhållskostnader	Leverantörer	1 541	1 580	1 495	1 294
El & infrastruktur	Banverket	855	763	700	615
Personalkostnader	Medarbetare	2 537	2 482	2 215	1 854
Finansnetto	Banker	7	67	119	116
Utdelning ¹⁾	Ägare	181	169	150	0
Investeringar					
Investeringar	Leverantörer	595	1 011	380	590

¹⁾ Avser utdelning utbetald under respektive år.

Medarbetare

SJ är ett serviceföretag, där mötet och relationen med våra kunder är viktigt. För att ge en god service krävs att våra medarbetare förstår sin del i vårt värdeskapande. En god arbetsmiljö och bra service är mycket nära sammankopplade. Bra ledarskap och tydligt kommunicerade mål och vision med verksamheten, är viktigt för att skapa en god arbetsmiljö.

SJ genomför vartannat år medarbetarundersökningar som är viktiga underlag för att förbättra verksamheten. Den senaste medarbetarundersökningen genomfördes 2008.

Ägare

Dialogen sker genom att ägaren formulerar mål för SJs verksamhet och är representerad i SJs styrelse. Målet att skapa värde medför krav på långsiktighet, effektivitet, lönsamhet, utvecklingsförmåga samt ett hållbart miljömässigt och socialt ansvarstagande.

Enligt ägaren minskar riskerna över tid för hållbara företag, vilket leder till ökat värdeskapande.

Lagstiftare

SJs verksamhet är starkt beroende av politiska beslut. Olika beslut om infrastrukturinvesteringar, tilldelade medel för underhåll och avgiftsnivåer påverkar järnvägens konkurrenskraft. Persontransportsektorn har stegvis omreglerats och avreglerats under de senaste decennierna. Riksdagen antog i juni 2009 proposition, "Konkurrens på spåret", som innebär att SJs ensamrätt att bedriva interregional trafik på vissa linjer, stegvis avskaffas.

Branschföreningar och ideella organisationer

SJ är delaktig i olika branschföreningar för att verka för järnvägen och för att delta i arbetet med att forma framtidens tågtrafik. SJ samarbetar med ideella organisationer som exempelvis Naturskyddsfören-

ingen. Tågresor med SJs eltåg är märkta med Naturskyddsföreningens miljömärkning Bra Miljöval.



Samarbete med handikapporganisationer sker löpande, bland annat i syfte att fånga upp kunskap som är till hjälp vid ombyggnad eller nybeställning av tåg.

SJ är medlem i branschföreningen Tågoperatörerna som strävar efter tågtrafik med maximal kund- och samhällsnytta. För kunden innebär det säkra, snabba, prisvärda och behagliga transporter med minsta möjliga inverkan på vår miljö. Branschföreningen består idag av ett tjugotal medlemsföretag som tillsammans formar framtidens tågtrafik.

Leverantörer/samarbetspartners

Vi arbetar dagligen i nära samarbete med våra leverantörer inom underhåll, service och städning för att säkerställa att våra tåg är hela och rena. Kontakten med leverantörerna innefattar en fortlöpande dialog och förhandling, men även kontroll av utförda tjänster. Kvaliteten på våra tjänster är starkt beroende av processer hos våra leverantörer, och SJ tillför i sin tur värde i form av tusentals arbetstillfällen ute hos våra leverantörer. SJ har ett ansvar för att våra leverantörer ska motsvara våra intressenters förväntningar.

Banverket äger och förvaltar spåren samt fördelar tågglägen mellan olika operatörer. Ett väl fungerande samarbete med Banverket 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 Banverket på alla nivåer, där vi arbetar

för vårt gemensamma intresse att minimera brister i järnvägstrafiken. Banverket kommer den 1 april 2010 att ingå i den nya myndigheten Trafikverket, tillsammans med bland andra Vägverket.

Media

Medierna har en viktig roll genom förmedling av nyheter och information. SJ är ett öppet och transparent företag som agerar proaktivt och vill delta i samhällsdebatten. SJ strävar efter att vårda och förbättra en god relation till samtliga intressenter. Att våra intressenter har olika syn och förväntningar på SJ påverkar hur medierna skildrar SJ över tiden.

Möjligheter och risker

SJ är ur ett hållbarhetsperspektiv väl positionerat. Vi erbjuder våra kunder Sveriges mest miljövänliga resalternativ. På så sätt lever vi inte enbart upp till vår egen önskan om att vara ett miljövänligt företag utan vi kan även hjälpa våra kunder att nå sina miljösmål.

Genom vår expansionsstrategi, eftersträvar vi att öka den totala efterfrågan och beläggningen på våra tåg. Ett exempel på detta arbete är den rörliga prismodell som infördes 2005 och som lett till en ökad beläggning. Ytterligare möjligheter inom miljöområdet finns i planerna på utbyggnaden av banor för höghastighetståg i Sverige, då detta med stor sannolikhet skulle styra över fler resenärer från flyg till tåg.

Även inom det sociala området är SJ väl positionerat i jämförelse med många andra företag av vår storlek. I princip samtliga anställda finns i Sverige och omfattas av de villkor som råder på den svenska arbetsmarknaden. SJ vill kännetecknas av att vara en attraktiv arbetsplats byggd på god arbetsmiljö och gemensamt ansvarstagande. För att skapa en sådan arbetsplats prioriterar SJ kompetensutveckling, medarbetarskap/ledarskap, hälsa och mångfald. Ett av målen är att genom dessa satsningar

få ett ökat engagemang från våra medarbetare och därigenom kunna erbjuda en servicenivå med den kvalitet som ger oss en konkurrensfördel på en avreglerad marknad.

Risker

Trots SJs starka position inom hållbarhetsfrågor finns risker. Verksamheten är starkt beroende av politiska beslut. Dessa beslut påverkar såväl de fysiska förutsättningarna för verksamheten genom investeringar i infrastruktur och anslag för underhåll av infrastrukturen, som de ekonomiska förutsättningarna för verksamheten, exempelvis genom nivån på de banavgifter som skall betalas av tågoperatörerna. För SJs kunder är punktlighet ett av de viktigaste kriterierna vid valet av resa. Med den spårkapacitet som finns tillgänglig idag riskerar SJ att inte kunna leva upp till den förväntningen. Risken är då att färre väljer tåget – något som vore negativt för miljön. Även beslutet om höghastighetsjärnväg är ett politiskt beslut utanför SJs kontroll.

Men det finns också andra yttre faktorer som kan riskera den goda utvecklingen där SJ tar andelar på resandemarknaden. Elpriset skulle exempelvis kunna stiga till en nivå som ger tåget kostnadmässiga konkurrensnackdelar gentemot flyg och bil.

SJs Miljö-, Kvalitets- och Etikpolicies är vägledande i inköpsituationer och i väsentliga leverantörsavtal.

Framtida utmaningar

SJs har ett välkänt varumärke som grundar sig på våra intressenters höga förväntningar på vår verksamhet. För att möta dessa krävs att vi även fortsättningsvis minskar vår negativa miljöpåverkan liksom att vi fortsätter att investera i våra medarbetare. Denna uppgift kommer att bli ännu viktigare när vår marknad avregleras och vi möts av nya konkurrenter. Att då behålla såväl kunder som medarbetare är en av våra största utmaningar såväl ur affärs- som hållbarhetsperspektiv.

Effektiviseringsprogram

Redan innan riksdagen beslutade om det sista steget i avregleringen i juni 2009 fattade SJs ledning och styrelse beslut om ett effektiviseringsprogram, "Konkurrenskraft 2010", som ska sänka SJs kostnader med 15 procent med full effekt 2011. Syftet med effektiviseringsprogrammet är att göra verksamheten mer konkurrenskraftig; att anpassa kostnaderna för att möta rådande konjunkurläge och den kommande ökade konkurrensen.

I den snabbt drivna förändringsprocess som sker inom tågmarknaden och resemarknaden är det viktigt att SJ är proaktivt och inte står still.

Ensamrätten har redan till viss del avskaffats, men SJ vet ännu inte hur förutsättningarna för vår verksamhet, i form av tilldelning av tåglägen, banavgifter och konkurrenssituation med flera frågor kommer att utformas. Mer tid behövs för att analysera den förändrade situationen och hur den påverkar SJs väg framåt.

SJs strategi och affärsmässiga beslut hänger nära samman med hållbarhetsstrategin. Därför behövs en bättre överblick för att utveckla denna strategi.

Processen att revidera måltal har påbörjats och utgör en del av arbetet med att se över SJs hållbarhetsstrategi. I detta arbete ingår målbild och strategi, att fastställa mandat, verksamhetsöverblick, inriktning, förankring, arbetsprocesser, och uppföljning av aktuella operativa frågeställningar.

Indikatorer

SJs 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 varit en väsentlighetsanalys.

En översyn av SJs valda strategiska indikatorer samt måltal pågår.

Strategiska indikatorer

	Utfall				Mål
	2006	2007	2008	2009	2010
Kundvärden					
NKI, SJ AB	71	73	73	74	76
Punktlighet, SJ AB	90	90	90	91	93
Volym/skapad samhällsnytta/kundvärden					
Personkilometer (miljoner)	6 160	6 467	7 156	7 038	
Beläggning (%)	50	52	54	54	56
Medarbetare					
Sjukfrånvaro	7,7	6,8	5,1	4,6	4,6
Medarbetarindex	50	-	58	-	60
Miljö					
Energianvändning (GWh)	591	597	651	605	
Energieffektivitet eltåg (kWh/personkm)	0,10	0,09	0,07	0,08	
Totala utsläpp av koldioxid (ton CO ₂)	7 770	8 786	6 072	6 252	
Totala utsläpp av koldioxid (gram/personkm)	1,26	1,36	0,85	0,89	1,22
Finansiella ägarmål, koncern					
Avkastning eget kapital (%)	11,50	14,10	13,50	11,20	≥10
Soliditet (%)	33,20	36,70	40,40	41,00	≥30
Utdelning	-	150	169	181	

I enlighet med SJs vision, "Alla vill ta tåget!", arbetar SJ med att skapa förutsättningar för människor att mötas och för ekonomin i stort att utvecklas. Därför arbetar vi hela tiden på att utveckla våra tjänster och erbjudanden för att få fler att välja SJ.

SJ ökar Sveriges konkurrenskraft

Efterfrågan på våra resor har ökat kraftigt under senare år och SJ har stadigt tagit marknadsandelar från flyget, vår största konkurrent vid sidan av bilen vid långväga resor.

Detta har åstadkommit genom en efterfrågestyrd prismodell, som innebär att vi når en större del av marknaden och bättre fyller våra tåg. Dessutom har vi genom investeringar och satsningar uppnått en förbättrad komfort och service. Ett större fokus i samhället på klimatfrågor och en ökad miljömedvetenhet generellt, har också bidragit till att fler människor och företag vill resa med SJ för att minska sin negativa miljöpåverkan.

Beläggningen på våra tåg har ökat, vilket bidragit till att SJ kan hålla lägre priser och en starkt konkurrenskraft. Detta har också inneburit att SJ uppnått en lönsamhet som väl motsvarat ägarens förväntningar. Denna lönsamhet är nödvändig för att vi ska ha möjlighet att fortsätta investera i och utveckla vår verksamhet.

SJs prismodell når nya kunder

I våra kundundersökningar uttrycker resenärer ibland missnöje med våra rörliga priser som infördes 2005. Modellen innebär att våra resenärer kan behöva betala helt olika priser för samma resa beroende på efterfrågan och när de köper sin biljett.

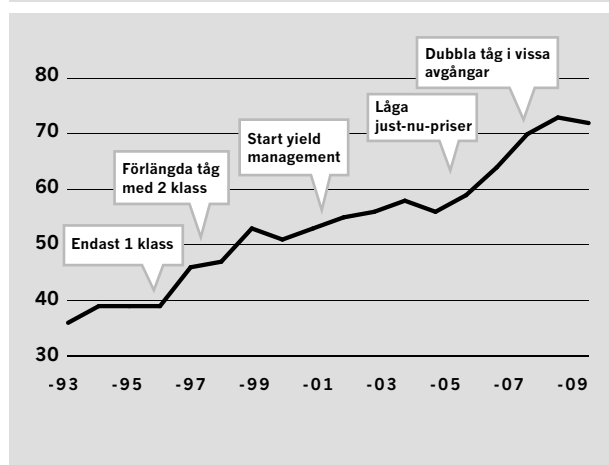
Men att priset anpassas efter efterfrågan har medverkat till att fler än någonsin väljer tåget genom att vi kunnat erbjuda flera kunder att resa billigare. Med låga priser har SJ fått nya kunder som inte annars skulle ta tåget.

Modellen har också lett till ökad lönsamhet för SJ, vilket möjliggör investeringar i nya tåg och bättre service. Tack vare investeringar i infrastruktur och nya tåg kör SJ idag 50 procent fler tåg som i genomsnitt kör 25 procent snabbare än 1990.

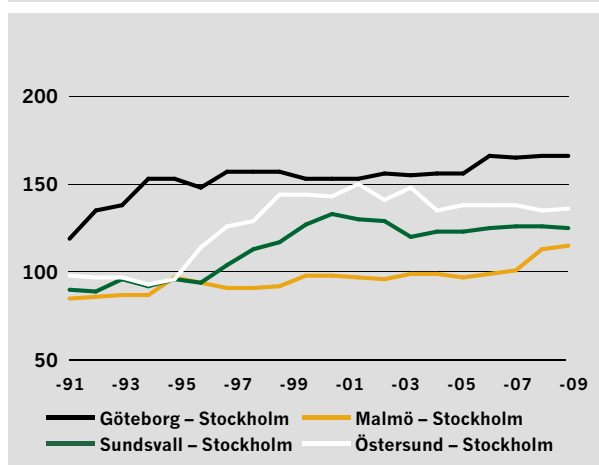
Framgångsrecept

Beläggningen är ett mått på hur stor andel av våra sittplatser som är sålda och avspeglar vårt resursut-

X 2000 beläggningsgrad 1992-2009
(personkilometer/platskilometer), %



Genomsnittshastighet - snabbaste tåg
per destination i kilometer per timme



nyttjande. En ökad beläggning är en grundläggande del av vår framgång i såväl resultat som hållbarhet under senare år. Det innebär att varje resa kräver mindre elförbrukning och medför lägre miljökostnader. Detta möjliggör också ett lägre genomsnittspris mot kund, samtidigt som vi kan realisera vår ägares resultatkrav och fortsätta investera i vår verksamhet.

Den genomsnittliga beläggningen på våra fjärrtåg har ökat från 45 procent 2004 till 54 procent 2009.

SJ arbetar ständigt för att anpassa trafiken till efterfrågan och på detta sätt skapa värde både för vår ägare och för våra intressenter. Det kan framöver innebära att en del sträckor trafikeras med färre tåg än idag, för att istället öka kapaciteten under högtrafik på sträckor där kundunderlaget är större.

Att få ut tågen i fler timmar på spåren och använda medarbetarnas tid ombord mer effektivt ökar också SJs samhällsnytta genom att vi får ett effektivare resursutnyttjande. Målet är att många tåg ska vara i drift under högtrafik och att underhåll och service i större utsträckning utförs under lågtrafik. SJ strävar också efter att få en bättre säsongsanpassning av tåg och medarbetare ombord. Med fler timanställda ökar vår flexibilitet under helger och semestertider.

Restid och efterfrågan

Persontrafik på järnväg har utvecklats mycket under de senaste decennierna. Nya snabbtåg har introducerats och ersatt gamla tåg.

Vid längre resor stärker kortare restid framför allt tågets konkurrenskraft mot bil, buss och flyg. Studier har påvisat ett starkt samband mellan restid och tågets marknadsandel.

Medelhastigheten för det snabbaste tåget mellan Göteborg och Stockholm har under åren 1990–2009 ökat med 45 procent. Under samma tid har antalet resande på denna sträcka ökat med 60 procent.

Under senare år har restiden för SJs långväga trafik inte förkortats speciellt mycket. SJs ökade marknadsandelar förklaras istället av att SJs tjänster har förbättrats. Nya och upprustade tåg med bättre komfort och internetanslutning gör att restiden kan användas till arbete eller vila. Det har också blivit enklare att boka och köpa biljett genom det biljettlösa resandet. Hotet om klimatförändringar och en ökad miljömedvetenhet har också bidragit till att fler svenskar nu är beredda att åka tåg längre sträckor.

År 2001 hade SJ 55 procent av den sammanlagda tåg- och flygmarknaden mellan Stockholm och Göteborg. År 2009 hade SJs marknadsandel vuxit till närmare 70 procent på denna sträcka. Vid 3 timmars restid är tåget lika snabbt som flyget, från city till city och eftersom tåget är bekvämare än flyget väljer 50 procent tåget redan vid 3,5 timmar restid. Det gör att tåget har en mycket stark ställning mellan Stockholm och Göteborg där de snabbaste tågen tar 2 timmar och 45 minuter. De senaste åren har marknadsandelen också ökat mellan Stockholm och Malmö trots att restiden är 4,5 timmar vilket tyder på att kunderna är beredda att åka tåg längre sträckor. Den goda komforten och möjligheten att arbeta ombord har sannolikt bidragit till detta.

Allt fler företag ändrar också sin resepolicy, för att anställda ska ta tåget i större utsträckning. Tidigare bokades de flesta möten efter flygtiderna mellan till exempel Stockholm och Göteborg. Men nu har fler företag börjat ställa mötestiderna efter SJs tidtabell.

Ökad samhällsnytta

SJs expansionsstrategi bygger mycket på att utöka egentrafiken, såväl på befintliga som nya sträckor. Persontrafiken kommer att avregleras fullständigt 2011, men redan 2009 fick trafikhuvudmännen (THM) tillstånd att bedriva skattefinansierad trafik på långa avstånd i södra Sverige, som tidigare bedrevs i samverkan med SJ. I detta läge valde SJ att köra egen kom-



mersiell trafik som är mer inriktad på längre sträckor än den trafik som THM bedriver.

Eftersom X2000-tågen ofta är fullbelagda kommer SJ att sätta in fler InterCity-tåg på de största linjerna. Det blir ett kompletterande utbud med fler lågprisbiljetter. SJ upprustar också IC-tågen så att de får högre komfort och bättre service.

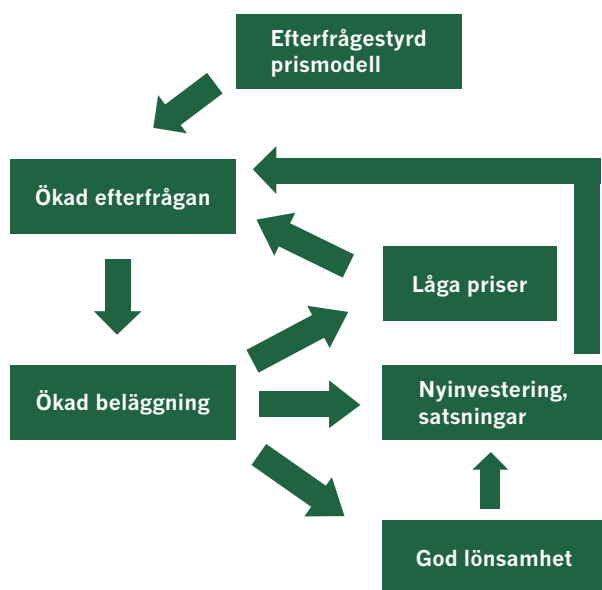
Genom snabbare tåg och en utökad fjärrtrafik bidrar SJ till att hålla ihop landet bättre och skapa bättre förutsättningar för pendling, för företag och människor att knyta kontakter, för turism och näringslivet att nå sina marknader.

Sveriges järnvägsinfrastruktur är hårt pressad, under högtrafik finns det i princip ingen ledig kapacitet runt våra storstäder. Under 2009 var den samlade beläggningen på SJs X2000-trafik 72 procent vilket innebär att det i praktiken är fullt på tågen i högtrafik. För att ta vara på den efterfrågan som finns multipelkopplar SJ tågsätt. Detta innebär att två tågsätt kopplas ihop till ett längre med dubblad kapacitet.

SJ beslöt under 2008 att investera i 20 nya snabbtåg, som kommer att trafiksättas 2011, vilket ökar SJs snabbtågskapacitet med 40 procent. Då kan SJ köra fler snabbtåg och koppla ihop tåg i mycket högre utsträckning än idag. Genom att investera i nya tåg och köra ett större trafikutbud ser SJ till att potentialen i Sveriges järnvägsinfrastruktur utnyttjas bättre och att större värden skapas för våra intressenter.

SJ har ett nät av persontrafik som binder ihop stora delar av landet. Under 2009 har SJ även ökat antalet tåg till Köpenhamn från både Stockholm och Göteborg. Det ledde till att 450 000 resenärer åkte med våra egna tåg till Köpenhamn. SJ planerar att introducera snabbare avgångar med färre stopp, mellan Stockholm till Köpenhamn, vilket gör att res tiden minskar från drygt 5 timmar till 4,5 timmar.

Detta kommer ytterligare att underlätta tjänsteresor, kontakter, turism och handel mellan Sverige och Danmark och bidra till en bättre miljö.





Höghastighetsbanor istället för flyg

Bristen på kapacitet i järnvägsnätet hämmar järnvägens utveckling. Det är i dag mycket svårt att få tåglägen i högtrafik och när systemet är nära kapacitetsgränsen är det störningskänsligt. Snabbtågen kör snabbare än regionaltåg och godståg och kan inte köra om. Det gäller inte bara i storstadsområdena utan också på sträckorna däremellan. För att lösa kapacitetsproblemet måste de snabbaste tågen separeras från de långsammare.

Den bästa lösningen är att bygga nya banor för höghastighetståg, då frigörs också kapacitet på stambanorna för godståg och regionaltåg. En statlig utredning har föreslagit att en separat höghastighetsbana ska byggas mellan Stockholm och Jönköping

och därifrån dels till Göteborg, dels till Helsingborg och Malmö/Köpenhamn. Det innebär betydligt kortare restider och ökad kapacitet och förbättrad punktlighet.

Persontrafik på järnväg kan, enligt utredaren, öka med 50 procent med de nya banorna som kostnadsberäknats till 125 miljarder kronor. En sådan satsning är enligt utredaren samhällsekonomiskt lönsam och skulle delvis kunna finansieras av brukaravgifter.

Med höghastighetsbanor skulle tåget helt kunna ersätta flyget i stora delar av södra Sverige, vara ett starkare alternativ till bilen mellan många stora städer och skapa nya resmöjligheter för individer och företag samtidigt som kapaciteten för godstrafik skulle öka.



Tåget är det bästa transportmedlet ur miljösynpunkt. Eftersom SJ är branschledande arbetar vi för att ytterligare minimera miljöpåverkan. För kunderna innebär en resa med SJ att de medverkar till en hållbar samhällsutveckling.

Minsta möjliga miljöpåverkan

Människans aktiviteter och utsläpp av växthusgaser har med mycket stor sannolikhet bidragit till den globala uppvärmningen, enligt FNs klimatpanel IPCC. Vid FNs klimatomöte i Köpenhamn i december 2009 deltog 192 länder i syfte att ta fram åtgärder för att bromsa den globala uppvärmningen. Utsläpp av växthusgaser ska minska, men bindande krav på utsläppsminskningar saknas. Målet är ett juridiskt bindande avtal under 2010.

Utsläppen av växthusgaser i atmosfären fortsätter att öka och för att vända denna utveckling krävs förändringar av vår livsstil. Att välja tåget istället för bilen eller flyget är ett enkelt sätt att minska sin egen miljöpåverkan. Järnvägen utgör en viktig del i ett hållbart samhälle och bidrar till att begränsa klimatpåverkan.

Miljöhänsyn är ett viktigt argument till varför många väljer att resa med tåg. På SJs fjärrlinjer har tågresandet ökat kraftigt under ett antal år. Ökningen gäller alla kundsegment, även om det skedde en nedgång förra året på grund av lågkonjunkturen.

SJs miljöarbete

SJ AB har länge arbetat i enlighet med miljöledningsstandarden ISO 14001 och blev certifierat under 2008. Detta innebär en konkurrensfördel och utgör dessutom ett krav i vissa upphandlingar. Även vårt helägda dotterbolag Stockholmståg, som driver pendeltågstrafiken i Stockholm, är certifierat enligt ISO 14001.

Det yttersta ansvaret för miljöarbetet har styrelsen och den verkställande direktören.

Kvalitets- och miljöavdelningen driver det praktiska arbetet och utvecklar förslag på strategiska åtgärder. I företaget finns ett miljönätverk som tar tillvara åsikter och förslag och som träffas regelbundet för utbildning och erfarenhetsutbyte. Eftersom stora delar av SJs miljöpåverkan hänger samman med våra tåg finns ett särskilt miljøråd inom SJs Fordonsdivision. SJs miljöenhet utför årligen en

miljöutredning för att följa upp och uppdatera betydande miljöaspekter och miljömål. Utifrån denna utredning prioriteras vårt miljöarbete.

I enlighet med vår miljöpolicy ska miljöhänsyn genomsyra hela koncernens verksamhet. Ett aktivt och målinriktat miljöarbete är också en förutsättning för god lönsamhet och för att SJ ska kunna vara ett ledande persontransportföretag.

SJ bedriver miljöarbete inom tre huvudområden:

- **Kommunikation kring resan, som innebär att vi sprider budskapet om SJs miljöfördelar för att fler ska välja tåget.**
- **Innovation kring tåget, som bland annat betyder att vi investerar i modern tågteknik för att minimera utsläppen.**
- **Resurshushållning, som bland annat innebär att vi återvinner material och arbetar med ständiga förbättringar enligt miljöledningsstandarden ISO 14001.**

Miljömärkta tågresor

Miljöfrågor blir allt mer angeläget för såväl företag som privatpersoner, vilket gör det ännu viktigare för oss att kommunicera vårt miljöarbete och vår låga miljöbelastning. Genom att resa med SJ bidrar våra resenärer till en hållbar samhällsutveckling.

Tåg är, bland annat tack vare låg friktion mellan hjul och räls, det mest miljövänliga transportmedlet med hänsyn till energianvändning. Samtidigt har vi sänkt våra redan låga utsläpp genom att enbart köpa el till tågdriften i Sverige från förnybara energikällor, som vatten- och vindkraft. Detta ger minimala koldioxidutsläpp jämfört med energi från fossila bränslen.

Alla resor med SJs eltåg i Sverige är märkta med Bra Miljöval, Naturskyddsföreningens miljömärkning. Skillnaden mellan tågets och flygets miljöpåverkan

är dramatisk. En tågresa mellan Stockholm och Göteborg motsvarar koldioxidutsläpp från mindre än 3 milliliter bensen. Ett flygplan (Boeing 737-600) släpper ut cirka 6 ton koldioxid på samma sträcka och en bil cirka 90 kilo. Det blir snabbt många ton minskade koldioxidutsläpp om tåget ökar sina marknadsandelar. Eftersom transportsektorn svarar för 20 procent av de samlade utsläppen får det en positiv miljöeffekt på samhället.

SJ Miljökalkyl jämför transportslagen

Vår populära miljökalkyl på www.sj.se/miljokalkyl jämför utsläppen från en resa med tåg, bil, buss och flyg. Här kan privat- och företagskunder enkelt se vilken miljöbelastning en resa ger upphov till. Resenärerna är idag medvetna om att varje resa med SJ istället för med ett konkurrerande transportslag är en vinst för miljön. Nära hälften av SJs kunder uppger i Nöjd-Kund-Index att miljön är en viktig faktor som påverkat dem i deras val av färdmedel.

Innovation kring tåget

Hur mycket energi ett tåg använder beror till stor del av konstruktionen. Våra nya snabbtåg, förbrukar mindre energi än de tåg de ersätter – trots ökade hastigheter.

De har kapacitet att vid inbromsning återmata el till elnätet och dessutom ett effektivare komfortsystem och lägre luftmotstånd.

Vid beställningen av de nya snabbtågen har vi ställt miljökrav på bland annat energieffektiviteten, de material som används och en återvinningsplan när tåget tas ur bruk.

Våra nya tåg är utrustade med LED-belysning istället för halogen och lysrör vilket vi är nästan ensamma om i Europa. Den nya belysningen innebär minskad elanvändning med över 50 procent.

När tåget står parkerat ställs värme och ventilation om till parkeringsläge. I parkeringsläget stängs all icke nödvändig elanvändning av och under den kalla

Jämfört med lok och vagnar har de nya snabbtågen

- **Lägre luftmotstånd, vilket minskar energianvändningen.**
- **Elbroms som återmatar el till kontaktledningen. Denna el kan användas av andra tåg på sträckan.**
- **Styrssystem som automatiskt nyttjar återmatande elbroms i första hand och mekanisk broms i andra hand.**

årstiden sänks innetemperaturen. Elanvändningen på tågen kommer att mätas med Banverkets nya elmätare, som läser av elen i femminutersintervaller.

Andra miljöfördelar med det nya tåget är att man har kunnat ersätta vissa miljöfarliga ämnen i inredningen, bland annat är PVC utbytt mot gummi. Bistron och salongerna är utrustade med återvinningsstationer. Eftersom tågen är folierade på utsidan är det också möjligt att klottersanera dem med citronsyra i stället för mer miljöskadliga ämnen.

Eco-drivingfunktion

För att ytterligare minska elanvändningen byggs det in en funktion som hjälper förarna att köra energisnålt, så kallad eco-driving. På instrumentpanelen kan förarna se hur väl de utnyttjar elbromsen vid varje bromstillfälle. De vet också hur mycket elbromsen har använts från körningens början. Maximalt nyttjande av elbromsen minskar även slitaget på mekaniska bromssystem och minimerar bromsmissionerna.

SJ AB har också testat potentialen på ett komplett Eco-driving verktyg som ger rådgivning till föraren baserat på, banprofil, position, hastighet samt fordonets bromsförmåga. Under 2010 kommer vi att utveckla detta verktyg för att se om vi kan implementera den på våra tåg.



Hållbart miljöarbete ombord

Miljömärkta produkter

I Bistron på våra tåg serveras KRAV-märkt kaffe. Espresso kaffet är även Rättvisemärkt, liksom teerna och den mörka chokladen. För barnen finns det KRAV-märkt fruktdryck och mjölken är ekologisk. Det finns även ekologiska eller Rättvisemärkta alternativ bland vinerna ombord.

Rättvisemärkta produkter bidrar till förbättrade arbets- och levnadsvillkor för odlare och anställda i utvecklingsländer.

När det gäller val av viner ombord ligger fokus på miljövänlighet. Vi har fått en hel del uppmärksamhet för att vi jobbar med ekologiska produkter, även på vin-

sidan. Nu tar vi in ett ekologiskt vin som bistrovin hela året och vi testar med vin på PET-flaska.

Engångsförpackningar av majsstärkelse

Flera av engångsförpackningarna i bistron har ersatts med miljöanpassade alternativ. Kalla rätter serveras i formar gjorda av majsstärkelse, ett material som ser ut och känns som plast, men är tillverkat av ett förnybart material som även är biologiskt nedbrytbart.

Menyerna ombord är anpassade efter säsong. Målet är att använda så mycket närodlade och närproducerade råvaror som möjligt i maten vi serverar.

Den potentiella energibesparingen vid full implementering av Eco-driving beräknas uppgå till drygt 10 procent.

Resurshushållning - ständiga förbättringar

SJ ska hushålla med resurser och även påverka sina leverantörer till att göra detsamma. Vid många upphandlingar ställs krav på att leverantören ska vara miljöledningscertifierad, att kemikalieanvändningen ska minimeras samt att miljöanpassade kemikalier ska användas. Vid inköp bedömer vi leverantören utifrån kriterier som baseras på Miljöstyrningsrådets riktlinjer för hållbar upphandling. Kriterierna uppdateras kontinuerligt för att anpassas till den tekniska utvecklingen på marknaden.

Källsortering ombord

Ett av fokusområdena under 2009 har varit att förbättra källsorteringen ombord och arbetet kommer att fortgå under 2010. Sedan 2005 har SJ kunnat erbjuda källsortering för kunderna ombord på de tåg som har servering. Målet är att göra det enkelt för kunderna att sortera sitt avfall för att öka andelen källsorterat avfall och därmed minska vår miljöpåverkan. Idag kan kunderna själva sortera pappersförpackningar, PET-flaskor/burkar samt hushållsavfall.

För att källsorteringen ska ge en miljövinst måste varje led fungera. Allt ifrån att kunderna sorterar sitt

avfall rätt via vår städleverantör som tar avfallet av tågen, till att vår avfallsentreprenör ser till att materialet går till återvinning. Vår utmaning är att få den här processen att fungera i alla led. I satsningen ingår ett nära samarbete med våra leverantörer och en utökad information ombord. Bland annat ser vi över informationen till både kunder och medarbetare, tydliggör rutinerna kring avfallshanteringen och säkerställer uppföljningen av leverantörernas åtaganden.

Minimala utsläpp av växthusgaser

SJs totala koldioxidutsläpp på 6 252 ton (6 072) under 2009 är lågt i förhållande till det transportarbete vi utför. Detta reflekteras i det utsläpp som en resa med SJ ger upphov till, det vill säga 0,89 (0,85) g/personkm. Om resan sker med bil blir utsläppen avsevärt större. Sedan juni 2008 är all SJs tågtrafik i Sverige eldriven, med en total energianvändning på drygt 600 GWh. Det motsvarar utsläpp av koldioxid om endast 18 ton (20).

SJs trafik sker till största delen i Sverige. Utanför landet har vi trafik till Köpenhamn, Berlin och Oslo. För den trafik som bedrivs i andra länder körs tågen på den el som är möjlig att köpa i respektive land. Det betyder att utsläppen av CO₂ för sådan trafik i Danmark och Tyskland är väsentligen högre än för den trafik som bedrivs i Sverige.

Trots att vi i all trafik inte kan köra på förnybar el så kvarstår att energiförbrukningen för tågtrafik är väsentligt lägre än för andra transportslag.

Den största delen av SJs utsläpp av växthusgaser år 2009 kommer från bussar och taxi som sätts in vid trafikstörningar. Därför strävar vi efter att öka andelen förnybar energi för ersättningstrafiken och arbetar aktivt för att våra leverantörer ska använda förnybart bränsle. I dagsläget finns dock få fjärrbussar med förnybart bränsle att tillgå hos leverantörerna. Därför har vi störst möjlighet att påverka valet av bussar när det gäller den planerade ersättnings-

CO₂ utsläpp koncernen, egettrafik och länstrafikavtal 2009, ton

Eltåg i Sverige	18 (20)
Eltåg i utlandet	1 828
Dieseltåg	- (1 117)
Ersättningstrafik - buss och taxi	1 756 (2 406)
Tågpassager	2 219 (1 997)
Hyrbil	25 (48)
Taxi	257 (318)
Tjänsteresor	149 (166)
Summa	6 252 (6 072)

trafiken, till exempel vid banarbeten.

Uppvärmning och kylning för bra inomhusklimat på tågen ger också upphov till växthusgaser. Utsläppen av köldmedier under 2009 motsvarar 237 ton (301) koldioxidekvivalenter. Att minska läckaget från

kylanläggningar har varit ett av SJs fokusområden. Åtgärder har genomförts på de tåg som läcker mycket köldmedier, till exempel genom byte och reparation av kylningsaggregat, vilket har resulterat i en halvering av utsläppen.

SJ EcoGame

För att öka kunskap och skapa engagemang kring SJs miljöarbete och samtidigt stärka vårt varumärke skapades spelet SJ EcoGame. Det är vårt första dataspel som på ett underhållande sätt speciellt riktar sig till barn och ungdomar.

Spelet går ut på att köra tre olika tågtyper mellan Köpenhamn och Kiruna. På den sista sträckan kör man natttåg genom ett kuperat fjällandskap. Vid varje station möts man av ett "vykort" med korta budskap om SJs miljöarbete.

Syftet med spelet är att lyfta fram våra miljöfördelar i en lättillgänglig och modern förpackning, särskilt riktad mot barn och ungdomar.

Spelet lanserades på TUR-mässan i mars 2009 och har legat ute på www.sj.se. I mars-april och hela november pågick tävlingar med fina priser, bland annat InterRailkort och evenemangsbiljetter.

Många tävlande

Under första tävlingsomgången (mars-april) registrerade sig nästan 1 000 spelare i tävlingen, men vi beräknar att omkring det tredubbla antalet spelade spelet. Under november månad återanvände vi spelet på bästa miljömanér och då tillkom cirka 1 200 nya spelare.

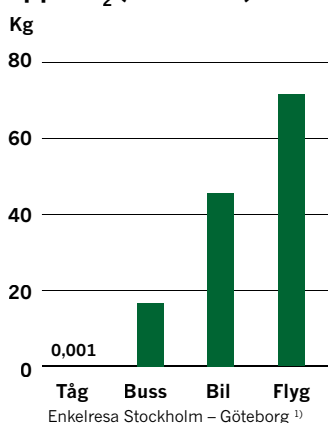
Hannes Karlsson från Uddevalla fick högst poäng i höstens tävling.

–Jag spelade hur länge som helst, berättade Hannes, som tyckte att SJ EcoGame var ett motiverande spel och en rejäl utmaning i höstmörkret.

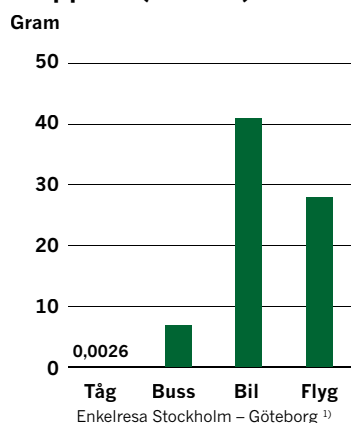
SJ EcoGame var en aktivitet på våra sidor Grön Framtid på www.sj.se.

Målgruppen för sidorna är skolelever. Under läsåret 08/09 sponsrade SJ ett utbildningsmaterial om miljö för skolelever i årskurs 4–6 som tas fram av Natur & Miljöparmen och som delas ut kostnadsfritt i många av landets kommuner.

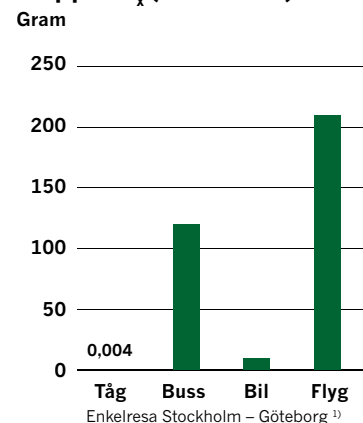
Utsläpp CO₂ (koldioxid)



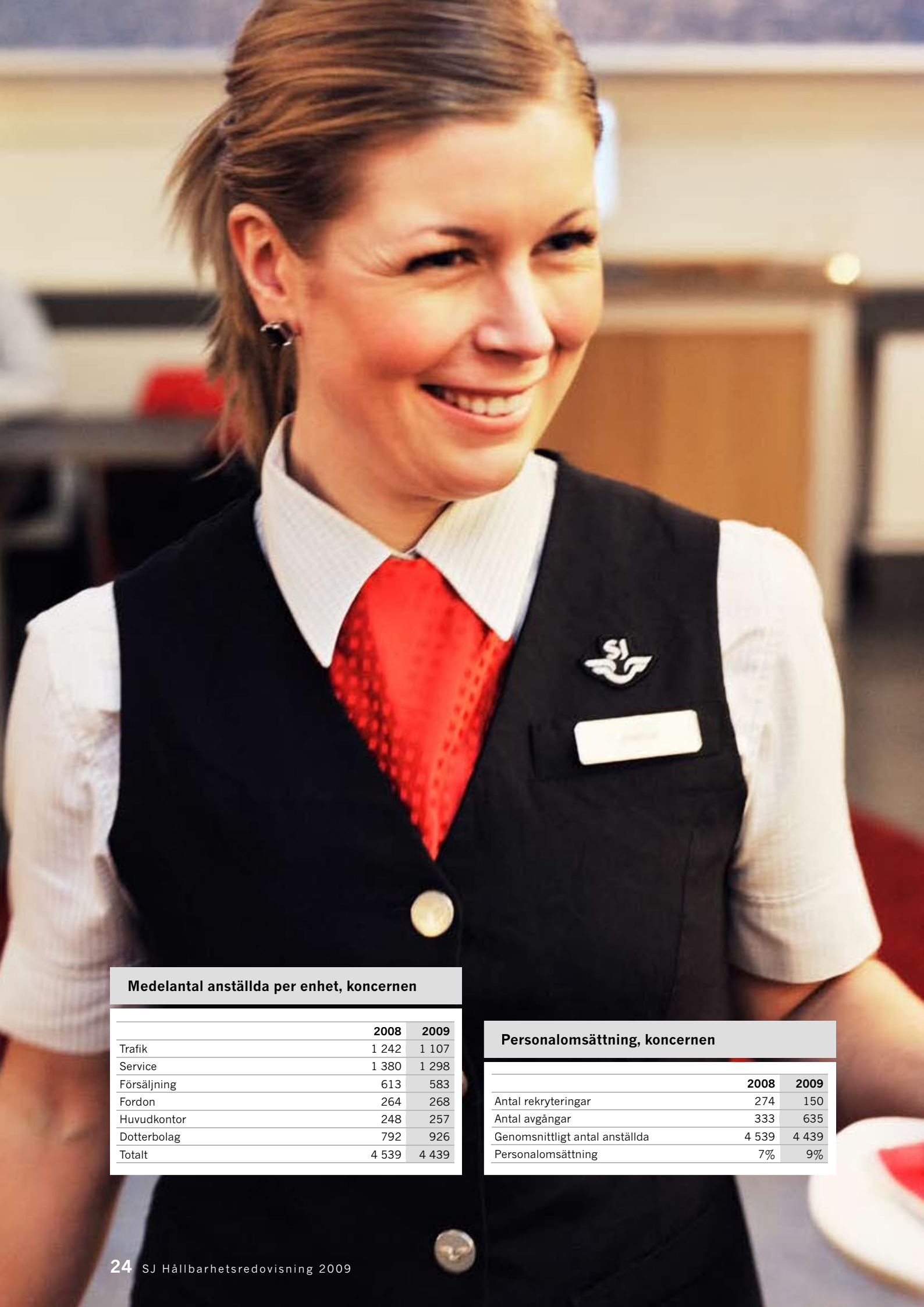
Utsläpp HC (kolväte)



Utsläpp NO_x (kväveoxid)



¹⁾ Källa: SJs Miljö kalkyl baserat på NTMs metoder och data, www.sj.se/miljokalkyl.



Medelantal anställda per enhet, koncernen

	2008	2009
Trafik	1 242	1 107
Service	1 380	1 298
Försäljning	613	583
Fordon	264	268
Huvudkontor	248	257
Dotterbolag	792	926
Totalt	4 539	4 439

Personalomsättning, koncernen

	2008	2009
Antal rekryteringar	274	150
Antal avgångar	333	635
Genomsnittligt antal anställda	4 539	4 439
Personalomsättning	7%	9%

Att kundnöjdheten kontinuerligt har ökat sedan 2006 kan ses som ett kvitto på att medarbetarsatsningarna har gett resultat också ut mot kunderna.

Engagerade medarbetare tar SJ in i framtiden

Ett framgångsrikt företag är lönsamt i fler dimensioner än den ekonomiska. Lika viktiga är de miljömässiga, kompetensmässiga och sociala. Tågresande är i sig gynnsamt både för miljön och samhället i stort och SJ skapar därför störst värde genom att se till att så många som möjligt reser med oss. Det ställer krav på kvalitet, effektivitet och på god serviceförmåga. SJ är ett serviceföretag, där mötet och relationen med kunderna är avgörande. Vår framgång och vårt bidrag till en hållbar utveckling är alltså beroende av de värden som medarbetarna förmedlar till kunderna. Vi behöver hela tiden söka nya vägar för att skapa ökat värde för våra intressenter. Det går inte utan medarbetarnas engagemang, kompetens, utveckling och ett bra ledarskap.

De resultatmål som SJs ägare har satt upp har infriats de senaste åren, vilket till stora delar är medarbetarnas förtjänst. Sedan 2006 har därför en del av vinsten betalats ut till medarbetarna, något som skedde också i år.

Fortsatta medarbetarsatsningar

Det arbete och de projekt som startade 2006–2007 för att förbättra kundmötet och medarbetartillfredsställelsen inom SJ har fortsatt under 2009.

Omorganiseringen genom SJs Småskalighetsprojekt har inneburit att vi idag arbetar i mindre grupper, vilket har gett medarbetarna bättre möjligheter att påverka sin arbetssituation.

Under 2009 har medarbetarsatsningar med seminarier och gruppsamtal kring nyckelbegrepp som kvalitet, kommunikation, lojalitet och ansvar genomförts på många enheter. Genom dessa gruppsamtal synliggörs värderingar och olika sätt att hantera situationer i vardagen. Det har också varit viktigt att lyfta fram och förmedla den betydelse varje enskild medarbetare har för helheten; att vi är ett kollektiv som är beroende av varandras insatser och medverkan för att nå framgång idag och i framtiden. Efter ett antal arbetsmöten har deltagarna skrivit kontrakt

med sig själva om hur de vill fortsätta att utveckla sig själva och sin arbetsplats.

Satsning på serviceutbildningar genom SJ Service Academy är förstås en viktig del för att stärka servicetänkandet och förbättra kundmötet och denna satsning har fortsatt under 2009. Samtidigt är god service ett resultat av att medarbetarna mår bra och känner stolthet i sin yrkesroll som helhet. SJs hälsoarbete och fokus på ledarskap är andra faktorer som sannolikt har bidragit till mer nöjda medarbetare.

Medarbetarundersökningar

Vår medarbetarundersökning genomförs vartannat år. Från 2006 till 2008 ökade Nöjd-Medarbetar-Index totalt sett från 49 till 58. Ett index över 60 är detsamma som betyget "bra".

Samtliga delmätt förbättrades i den senaste undersökningen från 2008. Medarbetarna kände i högre grad till SJs värderingar och de upplevde att de hade möjlighet till individuell utveckling och att ta egna initiativ. De flesta var nöjda med sin arbetsprestation och den personliga arbetssituationen hade förbättrats betydligt. Ansvar och befogenheter var tydligare och många fler än vid 2006 års mätning kände sig uppskattade på jobbet.

Coachning

Lika viktig som utbildning är för medarbetare, är kompetensutveckling för chefer. Inte minst har utbildningssatsningar genomförts bland första linjens ledare för att stärka deras servicetänkande. Dessa ledare har också en viktig roll som coacher mot medarbetarna och coachutbildning ligger som en del i serviceutbildningen för produktionsledare på SJ Service Academy.

Andra ledarskapsutbildningar fokuserar bland annat på utvecklande ledarskap. Dessa utbildningar har pågått i flera år och har enligt resultatet i 2008 års medarbetarundersökning gett resultat: ledarskapsindex har ökat markant. Medarbetarna anser

i högre utsträckning att ledarna lyssnar på dem, är insatta i den dagliga verksamheten, agerar enligt SJs värderingar och löpande delar med sig av information.

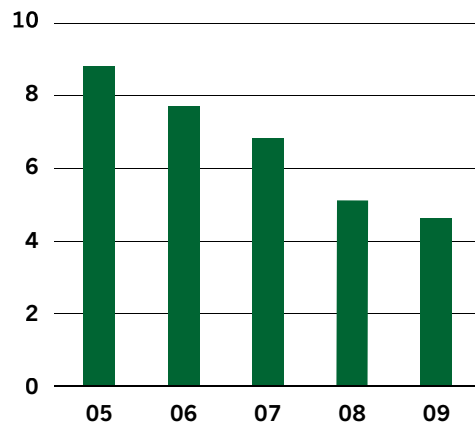
Rekryteringsdagar

Lika viktigt som det är att utveckla befintliga medarbetare är det att rekrytera rätt. Med en genomtänkt rekrytering kan man anställa medarbetare som redan från början har rätt attityd, kunskap och begåvning för serviceyrket.

SJ har sedan 2007 förändrat rekryteringsprocessen så att den är densamma över hela landet. Arbetsökande inbjuds till rekryteringsdagar som på plats intervjuas och även får visa hur man skulle agera i vissa situationer. De arbetsökande får under dagen träffa ett antal personer, både rekryteringsansvariga från personalavdelningen och medarbetare från SJ Service Academy, som efteråt betygsätter kandidaterna.

En särskild variant av rekryteringsdag för anställning av tågvärdar ägde under hösten rum på Wallmans salonger i Stockholm. Dagen genomfördes som en audition. Evenemanget fick ganska stor uppmärksamhet i media. SJ är nöjda med utfallet och överväger nu hur konceptet ska användas framöver.

Sjukfrånvaro, %

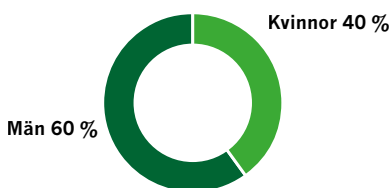


Sjukfrånvaron fortsätter att minska

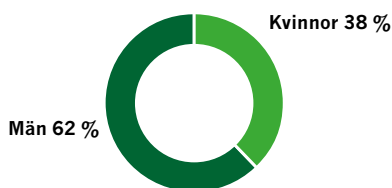
Den totala sjukfrånvaron har minskat betydligt de senaste åren. 2006 låg den på 8 procent, 2008 var den nere i 5,1 procent och 2009 ligger den totala sjukfrånvaron på 4,6 procent.

Framför allt är det den långa sjukfrånvaron som har minskat. Minskningen av sjukfrånvaron under 2009 motsvarar cirka 135 heltidstjänster. Ett pilotprojekt för att minska den korta sjukfrånva-

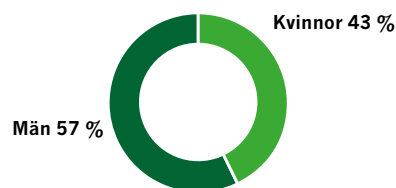
Könsfördelning totalt
2009



Könsfördelning chefer
2009



Könsfördelning arbetsledare
2009





ron genomfördes under 2008. Medarbetare som varit korttidssjukskrivna fler än fem gånger har snabbt fått stöd för att återgå i arbete. De har fått träffa läkare och fått arbetsförmågan bedömd. De flesta har sedan återgått till tjänst.

För att få ner den korta sjukfrånvaron under sista kvartalet 2009, initierades ett pilotprojekt som går ut på att sjukanmäla sig på ett nytt sätt. När medarbetaren anmäler sig sjuk görs detta till en sjuksköterska på företagshälsovården, som då kan bistå med råd både för egen sjukdom och för vård av barn. Återkoppling sker sedan via e-post till närmaste chef. Uppföljning av sjukskrivningen sker med tre dagars mellanrum och olika åtgärder sätts in om sjukskrivningen varar en längre tid. Pilotprojektet berör 1 300 medarbetare i Stockholm och pågår under några månader.

Hälsoprojektet

En god hälsa är betydelsefull för att kunna prestera bra i sitt jobb. Det viktigt att lyfta fram att vår hälsa också är ett personligt ansvar. Att göra medarbetare

medvetna om det är viktigt nu när projektet övergår till att vara en del i ordinarie verksamhet.

Hälsosatsningen består av ett basutbud av hälsoåtgärder, bland annat träningsverktyg för motion, massage- och kiropraktorbesök, kostrådgivning, rökavvänjning, och stresshantering.

Hälsosatsningen har varit viktig också för att öka motivationen och nöjdheten bland medarbetarna.

Hälsosatsningen startades som en del i projektet att minska sjukfrånvaron och syftar till att:

- Erbjuda alla medarbetare en möjlighet till bättre hälsa genom förebyggande insatser.
- Skapa förutsättningar för och införa ett långsiktigt, kontinuerligt hälsoarbete som en integrerad del av den ordinarie verksamheten.



Genom att samla in synpunkter från nästan 20000 resenärer årligen kan SJ lättare prioritera rätt åtgärder för att utveckla verksamheten och erbjudandet till kund.

Servicekultur ger nöjdare kunder

Om SJ ska kunna bevara sin nuvarande höga marknadsandel måste vi fortsätta att skapa nytta för våra kunder. Då måste vi också lyssna på vad de tycker. Det görs i omfattande kundundersökningar som under 2009 visade att kundnöjdheten ökat inom nästan alla områden som vi mäter.

Vi satsar stora resurser på att löpande mäta våra kunders trivsel ombord. Under 2009 samlade vi in synpunkter och kommentarer från nästan 20000 resenärer. Med detta breda underlag kan vi prioritera rätt åtgärder för att utveckla verksamheten och erbjudandet till kund.

Resultaten från alla enkäter och kundundersökningar samlas i ett årligt Nöjd-Kund-Index (NKI) under de fyra huvudområdena: komfort, information, punktlighet och bemötande. Det samlade NKI ökade under 2009 från 73 till 74. Det ligger nära betyget mycket bra, som startar vid 75 på NKI-skalan.

De två områden där kundnöjdheten ökade mest 2009 var hur kunderna upplevde bemötandet från personalen samt informationen ombord och på stationerna. Båda områden fick kundbetyg som motsvarar mycket bra på NKI-skalan. En viktig förklaring till detta glädjande resultat är att den servicekultur som vi håller på att bygga upp börjar få ordentlig effekt. Alla medarbetare som har kundkontakt får kontinuerligt serviceutbildning och alla chefer har utbildats i aktivt ledarskap hos SJ Service Academy för att bättre kunna leda och driva servicekulturen.

Nöjd-Kund-Index - SJ AB

	2006	2007	2008	2009
Komfort	71	73	72	72
Information	73	75	76	78
Punktlig het	63	61	59	60
Bemötande	73	74	73	75
NKI Totalt ¹⁾	71	73	73	74

¹⁾ Varje post är separat, även NKI Totalt.

Komfort

Upplevelsen om komfort har stor inverkan på resenärernas trivsel. Komfort beror på grundläggande frågor som att tågen är hela och rena, bekväma samt att det finns fungerande toaletter och bagageutrymmen. Det är också viktigt att ljudnivån inte är för hög, att det går att arbeta ombord och att det finns bra mat och dryck. Möjlighet till internetuppkoppling ombord är ett starkt kundönskemål, som SJ erbjuder på sina snabbtåg och dubbeldäckare. Vi arbetar hela tiden med att förbättra komforten och upplevelsen ombord för att motsvara kundernas ökade krav och förväntningar.

Den största positiva förändringen som kunderna upplevde 2009 var att städningen i vagnar och toaletter har blivit bättre. Städningen utförs av entreprenörer på uppdrag av oss och den levererade kvaliteten mäts och utvärderas löpande. Kvaliteten har under flera år varit otillfredsställande, men genom gemensamma insatser har kvaliteten förbättrats under 2009.

Indextalet för komforten ombord har de senaste åren varit stabilt. Genom leveransen av 20 nya snabbtåg, reoveringen av 160 vagnar till InterCity-tågen, bättre matutbud och nya tjänster ombord förväntar vi oss att den upplevda komforten ska förbättras.

Bemötande

Personalen var mer synlig och tillgänglig under 2009, enligt kunderna. Det ledde till att betyget för bemötande steg enligt NKI. SJ har historiskt varit en produktionsorienterad verksamhet, men har successivt ställt om till att bli mer serviceinriktad. Den omställningen fick en skjuts genom bildandet av SJ Service Academy, där alla ombordmedarbetare genomgår utbildning i service minst två gånger om året. Här genomförs praktiska repetitionsövningar som till exempel berör kundomhändertagande vid trafikstörningar.

Att medarbetarnöjdheten förbättrats de senaste åren och sjukfrånvaron halverats skapar också bättre förutsättningar för att ombordmedarbetare ska klara kundkontakter på ett bra sätt. Om SJs medarbetare trivs på jobbet leder det till ett bättre bemötande.

Införandet av en centraliserad rekrytering från 2007 har också medfört att SJ fått in fler medarbetare med servicetänkande och att vi säkerställer att nya medarbetare uppfyller samma kravprofil. Att bygga och förankra en servicekultur tar tid, men vi är på rätt väg, vilket NKI bekräftar.

Information

Kundernas upplevelse av vår information har successivt förbättrats. Den utvecklingen fortsatte under 2009 och det samlade betyget är mycket bra, enligt NKI. Det var främst utropen på perrong som kunderna tyckte blivit bättre.

Vid trafikstörningar har våra resenärer ett behov av att få veta ny ankomsttid, hur eventuella anslutningar påverkas samt att få en förklaring till förseningen. Ju tidigare de får veta det desto bättre. SJ lägger mycket arbete på att, vid trafikstörningar, snabbare få ut relevanta upplysningar från trafikledningen till ombordmedarbetare. Det är viktigt att ge den information som finns även om den är osäker och inte motsvarar våra kunders förväntningar.

NKI, Stockholmståg KB ¹⁾

2006	2007	2008	2009
36	49	60	67

¹⁾ I mars 2006, före övertagandet, var NKI 27.

Stockholmståg är ett helägt dotterbolag till SJ. Stockholmståg kör pendeltågstrafiken i Stockholm åt SL.

Tågvårdarna är utrustade med handdatorer, så att de kan få besked från trafikledningen.

Punktlighet

Punktlighet är vårt främsta kvalitetsmått och något som vi arbetat aktivt med på många plan under en längre tid. Under 2009 förbättrades punktligheten något, 91(90) procent av våra tåg kom i tid 2009. Detta beror framförallt på en kraftsamling för att förbättra punktligheten på våra snabbtåg, vilket resulterade i en förbättring med 20 procent.

Kundernas upplevelse av SJs punktlighet är fortsatt otillfredsställande. Hög punktlighet tas för givet av kunderna.

SJ gjorde 2009 en särskild undersökning om hur våra resenärer påverkas av förseningar. Första kraftiga nedgången i kundnöjdhet kommer efter 20–30 minuters försening och nästa nedgång efter 40 minuter. Skillnaden mellan upplevd och faktisk försening påverkas av vilken information som ges och i vilken tid.

SJ har ett långsiktigt mål att nå 93 procent punktlighet för alla tåg. Eftersom det bara är cirka 40 procent av förseningsorsakerna som SJ har direkt kontroll över bedrivs så kallade kraftsamlingar med Banverket och regionala trafikhuvudmän med olika åtgärdsprogram för att minska förseningsriskerna.

Punktlighet SJ, % ¹⁾

	2005	2006	2007	2008	2009	Mål 2010
SJ AB	91	90	90	90	91	93
Stockholmståg KB		84 ²⁾	87	90	92	
Norrländståg AB				85 ²⁾	83	

¹⁾ För SJ AB anges punktlighet som ankomst till slutstation inom 5 minuter, för Stockholmståg KB inom 3 minuter och för Norrländståg AB inom 15 minuter.

²⁾ Avser tiden juni–december.



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 GRIs riktlinjer G3. Principerna är uppdelade i två grupper: fyra principer för att bestämma innehållet och sex principer 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 beslutas om vad rapporten ska innehålla. SJ bestämmer innehåll baserat på väsentlighet med tanke på verksamhetens syfte samt på SJs antaganden om intressenternas rimliga förväntningar och intressen. Fokus har legat på att lyfta fram signifikanta hållbarhetsaspekter för SJ och då framförallt bolagets miljöpåverkan samt medarbetarfokus.

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 besvarat intressenternas förväntningar och intressen. SJ har en mångfacetterad intressentbild.

Att upprätthålla goda relationer och en vital 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 med omgivningen. På så vis säkerställs 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.

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 GRIs ramverk. Med detta

avses att verksamhet inom SJ AB, Stockholmtåg 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 som 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 GRIs allmänt accepterade riktlinjer, G3, säkerställs en god jämförbarhet med andra bolag.

Korrekthet

SJs ambition är att informationen i hållbarhetsredo-

visningen 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 GRIs 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. I syfte att ytterligare stärka tillgängligheten har SJ valt att publicera hållbarhetsinformation både i en tryckt hållbarhetsredovisning samt på hemsidan, vilket tryggar spridningen av materialet.

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.

Bestyrkanderapport

Revisors rapport över översiktlig granskning av SJ ABs hållbarhetsredovisning

Till läsarna av SJ ABs hållbarhetsredovisning

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SJ AB att översiktligt granska innehållet i SJ ABs hållbarhetsredovisning för år 2009. 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 SRS. 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 Revisionsstandard i Sverige RS och god revisionsstandard 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. Dessa framgår av sidorna 32-33 och 39-40. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen.

Vår översiktliga granskning har, utifrån en bedömning av väsentlighet och risk, bland annat omfattat följande:

- a. uppdatering av vår kunskap och förståelse för SJ ABs 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 design för 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 2009
- j. bedömning av företagets uttalade tillämpningsnivå avseende GRIs 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 2009.

Slutsats

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

Stockholm den 25 februari 2010
Ernst & Young AB

Anders Wiger
Auktoriserad revisor

Göran Tyréus
Auktoriserad revisor

Innehållsindex

H: Hänvisning till Hållbarhetsredovisningen

ÅF: Hänvisning till SJs Årsredovisning 2009 - Finansiell rapport

ÅÖ: Hänvisning till SJs Årsredovisning 2009 - Årsöversikt

W: Hänvisning till www.sj.se

För fullständig innehållsindex med kommentarer, se www.sj.se

● Redovisas

▲ Redovisas delvis

○ Redovisas ej

	Upplysning om ledningens tillvägagångssätt	Sidhänvisning	Redovisning
	Ekonomisk hållbarhet	H:3-17	●
	Miljö	H:19-23	●
	Social hållbarhet	H:25-27	●
	Kriterier	Sidhänvisning	Redovisning
1	Strategi och analys		
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare om relevansen av hållbar utveckling för organisationen och dess strategi	H:3	●
1.2	Beskrivning av huvudsaklig påverkan, risker och möjligheter	H:3-4, 10-11	●
2	Organisationsprofil		
2.1	Organisationens namn	H:Omslag I	●
2.2	De viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	ÅÖ:7	●
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden, dotterbolag och joint ventures	ÅF:7, 63	●
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	ÅF:6, H:Baksida	●
2.5	Antal länder där verksamhet bedrivs, samt namn på länder med relevant verksamhet eller som är relevant för de frågor som berör hållbarhet	ÅF:8, W	●
2.6	Ägarstruktur och företagsform	ÅF:4	●
2.7	Marknader som organisationen är verksam på	ÅÖ:7, W	●
2.8	Organisationens storlek inklusive antal anställda, nettoomsättning, total kapitalisering fördelat på skulder och eget kapital samt kvantitet av produkter och tjänster	ÅÖ:3, ÅF:13	●
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden avseende storlek, struktur och ägande	ÅF:4, W	●
2.10	Utmärkelser som mottagits under redovisningsperioden	H:8	●
3	Information om redovisningen		
	Redovisningsprofil		
3.1	Redovisningsperiod för den redovisade informationen	H:33	●
3.2	Datum för publicering av den senaste redovisningen	H:33, W	●
3.3	Redovisningscykel	H:33	●
3.4	Kontaktperson för frågor angående redovisningen och dess innehåll	H:Omslag II	●
	Redovisningens omfattning och avgränsning		
3.5	Processer för definition av innehållet i redovisningen	H:32-33	●
3.6	Redovisningens avgränsning	H:32-33	●
3.7	Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	H:32-33	●
3.8	Princip för redovisning av enheter som väsentligt kan påverka jämförbarheten mellan olika tidsperioder och/eller organisationer	H:32-33, 39-40	●
3.9	Beskrivning av mätmetoder och beräkningsunderlag	H:39-40	●
3.10	Förklaring av effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar, och skälen för sådana förändringar	H:32-33	●
3.11	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod vad gäller avgränsning, omfattning eller mätmetoder som använts i redovisningen	H:35-36	●
	Innehållsförteckning enligt GRI		
3.12	Förteckning över upplysningarnas placering i redovisningen, det vill säga hänvisning till sidor eller webblänkar där informationen kan erhållas	H:35-38	●
	Bestyrkande		
3.13	Policy och nuvarande praxis för extern bestyrkan av rapporten	H:4, 34	●
4	Styrning, åtaganden och intresserrelationer		
	Styrning		
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	ÅF:62-69	●
4.2	Information om styrelseordföranden även är verkställande direktör	ÅF:64	●
4.3	Antal oberoende, icke-verkställande styrelseledamöter	ÅF:62	●

4.4	Möjligheter för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till styrelsen eller företagsledningen	ÅF:62-63 ●
4.5	Koppling mellan ersättning till styrelseledamöter, ledande befattningshavare och chefer och organisationens resultat	ÅF:11, 39, 63-65 ●
4.6	Rutiner och processer inom styrelsen för att säkerställa att inga intressekonflikter uppstår	ÅF:64-69 ●
4.7	Rutiner och processer för att bestämma vilka kvalifikationer och vilken expertis som styrelse-medlemmar bör besitta	ÅF:64 ●
4.8	Internt framtagna affärsidéer, värderingar, uppförandekod och principer relevanta för hållbarhetsprestanda och deras implementeringsstatus	H:4-11 ●
4.9	Styrelsens rutiner för att bevakning och styrning av hållbarhetsprestanda samt relevanta risker och möjligheter	H:4-12, 67, W ●
4.10	Processer för att utvärdera styrelsens prestationer, i synnerhet ur ett hållbarhetsperspektiv	H:4-12, ÅF:64-65, W ●
Åtaganden beträffande externa initiativ		
4.11	Organisationens hantering av Försiktighetsprincipen	H:19-23, W ●
4.12	Anslutning till externa frivilliga koder, principer eller andra initiativ	H:4, 9-10, 19 ●
4.13	Medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer, där bolaget innehar styrelseposition, deltar i projekt, bidrar med substansiell finansiering, eller ser medlemskapet som strategiskt	H:9-10, W ●
Kommunikation med intressenter		
4.14	Lista över de intressentgrupper som organisationen har kontakt med	H:5, 8-10 ●
4.15	Princip för identifiering och urval av intressenter	H:5-6, 32 ●
4.16	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter, inklusive frekvens och typ av kontakter, per typ och intressentgrupp	H:5-10, 32, 40 ●
4.17	Viktiga områden och frågor som har lyfts via kommunikation med intressenter samt hur väl företaget har svarat upp mot dessa och dess påverkan på redovisningen	H:4-12, 13-17, 19-23, 24-27, 29-30 ●
Ekonomiska resultatindikatorer		
Ekonomiska resultat		
EC1	Organisationens levererade ekonomiska värde	H:9 ●
EC2	Finansiell påverkan, samt andra risker och möjligheter för organisationens aktiviteter, hänförliga till klimatförändringen	W ○
EC3	Omfattning av organisationens förmånsbestämda åtaganden	ÅF:37-39 ●
EC4	Väsentligt finansiellt stöd från det allmänna	W ●
Marknadsnärvaro		
EC5	Förhållandet mellan normal ingångslön och minimilön på marknader där organisationen har betydande verksamhet	W ○
EC6	Policy och praxis samt andelen utgifter som betalas till lokala leverantörer på väsentliga verksamhetsplatser	W ○
EC7	Rutiner för lokalanställning och andelen av ledande befattningshavare som anställts lokalt där organisationen har betydande verksamhet	W ○
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:13-17 ●
EC9	Förståelse om och beskrivning av betydande indirekta ekonomiska effekter och dess omfattning	H:13-17 ●
Miljömässiga resultatindikatorer		
Material		
EN1	Materialanvändning i vikt och volym	H:19-22, W ●
EN2	Procentuell andel återvunnet material av materialanvändning	W ○
Energi		
EN3	Direkt energikonsumtion per primär energikälla	H:19-23, ÅF:72, W ●
EN4	Indirekt energikonsumtion per primär energikälla	H:19-23, ÅF:72, W ●
EN5	Energibesparing genom sparande och effektivitetsförbättringar	H:19-23, W ▲
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:19-23, W ▲
EN7	Initiativ för att minska indirekt energikonsumtion samt uppnådd reduktion	H:20, W ▲
Vatten		
EN8	Total vattenkonsumtion per källa	W ○
EN9	Vattenkällor som väsentligt påverkas av bolagets vattenkonsumtion	W ●
EN10	Procentuell andel och total volym av vatten som återvinns och återanvänds	W ▲

Biologisk mångfald		
EN11	Lokalisering och storlek av ägd, hyrd och brukad mark i eller intill områden med hög biodiversitet	W ●
EN12	Aktivitetens väsentliga påverkan på biologisk mångfald	W ●
EN13	Livsmiljöer som är skyddade eller restaurerade	W ●
EN14	Strategier, pågående åtgärder och planer för att framgent hantera påverkan på den biologiska mångfalden	W ●
EN15	Antal av IUCN rödlistade och nationellt skyddade arter med hemvist i områden som påverkas av verksamheten	W ●
Utsläpp till luft och vatten samt avfall		
EN16	Totala direkta och indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	H:22-23, 39, ÅF:72, W ●
EN17	Andra relevanta indirekta utsläpp av växthusgaser, i vikt	H:22-23, ÅF:72, W ●
EN18	Initiativ för att reducera utsläpp av växthusgaser samt uppnådd minskning	H:19-23 ▲
EN19	Utsläpp av ozonnedbrytande ämnen, i vikt	W ●
EN20	NO _x , SO ₂ och andra väsentliga luftemissioner, i vikt per typ	H:22-23, W ●
EN21	Total mängd vattenutsläpp, i kvalitet och recipient	W ▲
EN22	Total avfallsvikt, per typ och hanteringsmetod	H:22, W ●
EN23	Totalt antal samt volym av väsentligt spill	W ●
EN24	Vikt av transporterat, importerat, exporterat eller behandlat farligt avfall enligt Baselkonventionen	W ▲
EN25	Vattenutsläpp samt beskrivning av biologisk mångfald för de miljöer som väsentligt påverkas av utsläppet	W ●
Produkter och tjänster		
EN26	Åtgärder för att minska produkters och tjänsters miljömässiga påverkan, samt resultat	H:19-23, W ▲
EN27	Procentuell andel av sålda produkter och deras förpackningar som återinsamlas, per kategori	H:22, W ▲
Efterlevnad		
EN28	Monetärt värde av betydande böter och antal icke-monetära sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning och bestämmelser	W ●
Transport		
EN29	Väsentlig miljömässig påverkan genom transport inom verksamheten, inklusive transport av arbetskraft	H:19-23, ÅF:72, W ●
Övergripande		
EN30	Sammanlagda kostnader och investeringar för miljöskydd, per typ	H:19-23, W ▲
Resultatindikatorer för anställningsförhållanden och arbetsvillkor		
Anställning		
LA1	Totalt antal anställda uppdelat på anställningsform, anställningsavtal och region	H:24-27, ÅF:37-39, W ●
LA2	Totalt antal anställda och personalomsättning, per åldersgrupp, kön och region	H:24, ÅF:11 ▲
LA3	Förmåner som lämnas till heltidsanställda, men inte till tillfälligt anställda eller deltidsanställda	ÅF:37-39, W ●
Relationer mellan anställda och ledning		
LA4	Procentuell andel av personalstyrka som omfattas av kollektivavtal	W ●
LA5	Minsta varselvid förändringar i verksamheten, med upplysning om huruvida tiden är specificerad i kollektivavtal	W ●
Arbetsmiljö		
LA6	Procentuell andel av personalstyrkan som är representerad i kommittéer som bistår med övervakning och rådgivning om arbetsmiljö och säkerhetsprogram	W ●
LA7	Omfattning av skadefall, yrkesrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar samt totalt antal yrkesrelaterade dödsfall, per region	ÅF:11, W ▲
LA8	Insatser för att bistå anställda, deras familjer och samhällsmedborgare beträffande allvarliga sjukdomar	ÅF:44 W ●
LA9	Hälsa- och säkerhetsfrågor som omfattas av formella avtal med fackföreningar	W ●
Träning och utbildning		
LA10	Genomsnittligt antal utbildningstimmar per anställd och år, fördelat på personalkategorier	W ●
LA11	Program för vidareutbildning och livslångt lärande för att stödja fortsatt anställningsbarhet samt bistå anställda vid anställningens slut	W ▲
LA12	Procentuell andel av anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	W ○
Mångfald och jämställdhet		
LA13	Sammansättning av styrelse och ledning nedbruten på kön, åldersgrupp, minoritetstillhörighet och andra mångfaldsindikatorer	H:26, ÅF 37-39, W ●
LA14	Procentuell löneskillnad mellan kvinnor och män, per anställningskategori	W ▲
Resultatindikatorer för mänskliga rättigheter		
Investerings- och upphandlingsrutiner		
HR1	Procentuell andel och antal betydande investeringsbeslut som inkluderar krav gällande mänskliga rättigheter eller har genomgått granskning av hantering av sådana	W ▲

HR2	Procentuell andel av betydande leverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättighets- klausuler, samt vidtagna åtgärder	W ▲
HR3	Totalt antal utbildningstimmar avseende mänskliga rättighetsaspekter, samt andel anställda som genomgått sådan utbildning	W ▲
	Icke-diskriminering	
HR4	Totalt antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	W ●
	Föreningsfrihet och rätt till kollektivavtal	
HR5	Verksamheter för vilka man uppmärksammat betydande risker för kränkning av föreningsfrihet, samt åtgärder för att stödja dessa rättigheter	W ●
	Barnarbete	
HR6	Verksamheter för vilka man uppmärksammat betydande risker för fall av barnarbete, samt åtgärder för att bidra till avskaffandet av barnarbete	W ○
	Tvångsarbete	
HR7	Verksamheter för vilka man uppmärksammat betydande risker för fall av tvångsarbete, samt åtgärder för att bi- dra till avskaffandet av tvångsarbete	W ○
	Säkerhetsrutiner	
HR8	Procentuell andel av säkerhetspersonal som genomgått utbildning inom mänskliga rättigheter	W ▲
	Ursprungsbefolkningars rättigheter	
HR9	Totalt antal fall av kränkningar mot ursprungsbefolkningars rättigheter, samt vidtagna åtgärder	W ▲
	Indikatorer för resultat avseende samhällsfrågor	
	Samhälle	
S01	Beskrivning av de metoder som utvärderar och styr verksamhetens samhällspåverkan	H:4-17 ●
	Korruption	
S02	Procentuell andel och totalt antal affärsenheter som granskats avseende risk för korruption	W ●
S03	Procentuell andel av anställda som genomgått utbildning i organisationens policys och rutiner avseende motver- kan mot korruption	W ○
S04	Åtgärder som har vidtagits på grund av korruptionsincidenter	W ●
	Politik	
S05	Politiska ställningstaganden och delaktighet i politiska beslutsprocesser och lobbying	W ●
S06	Totalt värde av bidrag och gåvor, finansiella eller i natura, till politiska partier eller likartade institutioner, per land	W ●
	Konkurrenshämmande aktiviteter	
S07	Totalt antal juridiska åtgärder som vidtagits mot organisationen för konkurrenshämmande aktiviteter, överträ- delse av konkurrenslagstiftning och monopolbeteende, samt resultat	W ●
	Efterlevnad	
S08	Belopp för betydande böter och totalt antal icke-monetära sanktioner mot organisationen till följd av brott mot gällande lagar och bestämmelser	W ●
	Resultatindikatorer för produktansvar	
	Kunders hälsa och säkerhet	
PR1	De faser i livsryckeln då produkters och tjänsters påverkan på hälsa och säkerhet ska utvärderas i förbättrings- syfte, samt andel av väsentliga produkter och tjänster som genomgått sådana processer	W ▲
PR2	Totalt antal fall där regler avseende hälso- och säkerhetspåverkan från produkter och tjänster inte efterlevts	W ●
	Märkning av produkter och tjänster	
PR3	Rutiner och informationskrav kring märkning av produkter och tjänster, samt andel berörda produkter	W ●
PR4	Totalt antal fall där regler avseende information om och märkning av produkter och tjänster inte efterlevts	W ●
PR5	Rutiner för kundnöjdhet inklusive resultat från kundundersökningar	H:29-30, 39 ●
	Marknadskommunikation	
PR6	Program för efterlevnad av lagar, standarder och frivilliga koder för marknadskommunikation	H:29-30, W ●
PR7	Totalt antal fall där regler och frivilliga koder avseende marknadskommunikation inte efterlevts	W ●
	Kunders integritet	
PR8	Totalt antal underbyggda klagomål avseende överträdelser mot kunders integritet och förlust av kundinformation	W ●
	Efterlevnad	
PR9	Belopp till följd av betydande böter för brott mot gällande lagar och regler avseende tillhandahållandet och an- vändningen av produkter och tjänster	W ●

Definitioner

Miljön

Bra Miljöval

Bra Miljöval är Naturskyddsföreningens miljömärkning. SJ har Bra Miljöval på persontransporterna med eltåg i Sverige, vilket bland annat innebär att tågen drivs av förnybar energi. SJ genomgår en årlig revision av underhåll av tågen där arbetet med bland annat produktvalsprincipen ska redovisas. Produktvalsprincipen finns inskriven i miljöbalken och innebär att produkter och ämnen byts ut mot miljövänligare alternativ.

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 1 procent av den inköpta elen.

Ersättningstrafik – buss och taxi

Buss och taxi används som ersättningstrafik vid störningar i tågtrafiken och beställs av tågtrafikledningen. Ersättningstrafik med taxi sker i samarbete med Netrevelation och ersättningstrafik med buss sker i samarbete med BussAkuten.

GJ

Gigajoule, 1 miljon joule, vilket är en enhet för mätning av energi.

GWh

Gigawattimme, 1 miljon kilowattimmar, vilket är en enhet för mätning av 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 förbränning av organiska (kolhaltiga) ämnen, till exempel fossila bränslen. Koldioxid är den viktigaste växthusgasen och den svarar för över 50 procent av växthuseffekten. Den ökande växthuseffekten beror i första hand på att luftens halt av koldioxid blir allt högre.

Koldioxidutsläpp koncernen (ton CO₂)

Eltåg i Sverige: Elförbrukning från Bänverket (kWh) × schablon utsläpp vattenkraft från NTM (0,024 g CO₂ /kWh) = koldioxidutsläpp från eltåg.

Eltåg i utlandet: Elförbrukning i respektive land (kWh) × schablon utsläpp från NTM (Norge: 0,024 g CO₂ /kWh, Danmark: 480 g CO₂ /kWh, Tyskland 660 g CO₂ /kWh) = koldioxidutsläpp från eltåg i utlandet.

Ersättningstaxi: Data gällande koldioxidutsläpp erhålls från leverantören Netrevelation, som beräknar detta med hjälp av schabloner från NTM.

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

Tågbus och ersättningsbuss: Antal körda kilometer (km) × schablon utsläpp fjärrbuss från NTM (Euro 3-klass: 0,87 kg CO₂ /km) = koldioxidutsläpp från buss.

Tjänsteresor: Består av tåg (utsläppen är försumbara), taxi (data gällande utsläpp från Netrevelation), hyrbil (data gällande utsläpp från Europcar), flyg (antal personkm från American Express Travel Partner × schablon utsläpp flyg (0,078 kg CO₂ /km) och förmånsbilar (antal körda km per bil (ca 80 procent miljöbilar) × antagande om att ca 10 procent körs i tjänsten × schablon utsläpp drivmedel från NTM bearbetad av IM Trafik och Miljö (etanol: 0,078 kg CO₂ /km, diesel: 0,147 kg CO₂ /km, biogas: 0,094 kg CO₂ /km, elhybrid: 0,118 kg CO₂ /km, bensin: 0,191 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 (NO_x)

Kväveoxider består av syre och kväve som är ett grundämne som förekommer i stora mängder i gasform i atmosfären. NO_x är en samlingsterm för kväveoxider som bildas vid förbränning och som kan bidra till försurning av mark och vatten, övergödning samt bildandet av marknära ozon.

Partiklar

All luft innehåller partiklar, men deras storlek och kemiska sammansättning är oerhört varierande. Av de partiklar som räknas som luftföroreningar är de små skadligast för hälsan.

Taxi

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

Tågbus

Tågbus är bussar som går istället för tåg och som är skyltad med "SJ buss" i Resplus tågtider.

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 innehåller budget- och arbetsmiljöansvar.

Könsfördelning, totalt

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

Medelålder

Avser fast och visstidsanställda.

Medelantal anställda

Antalet årsanställda som ett genomsnitt av årets arbetade tid.

Medelantal anställda per organisation

Antalet årsanställda uppdelat per organisatorisk tillhörighet. Uppdelning sker per division Trafik, Service, Försäljning, For-don, huvudkontor och dotterbolag.

Nöjd-Medarbetar-Index

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 nöjda.

Personalomsättning

Ackumulerad 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 kallade kontrakterad tid och heltidstjänster. Exkluderade är tjänstlediga utan lön och långtidsjuka 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.

Beläggingsgrad

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 X2000 mellan Stockholm och Göteborg och exempel på avtalad trafik är den med Rikstrafiken avtalade trafiken mellan Kalmar och Göteborg.

Entreprenadtrafik

Trafik som SJ bedriver på uppdrag av trafik huvudman. Exempel på entreprenadtrafik är Alingsåspendeln, som SJ bedriver på uppdrag av Västtrafik.

Nöjd-Kund-Index

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 insamlat 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, Tabell & Form. 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)

Ansvareg 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)

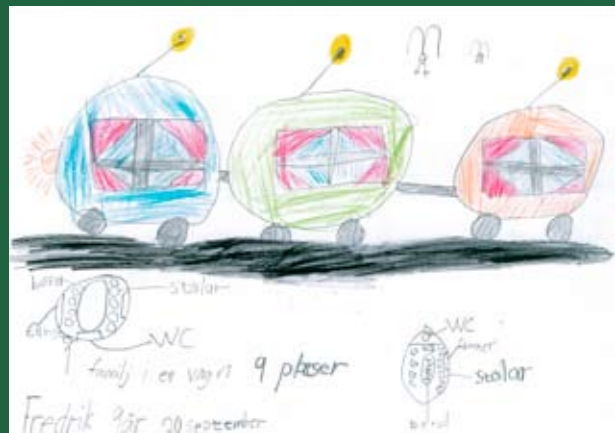
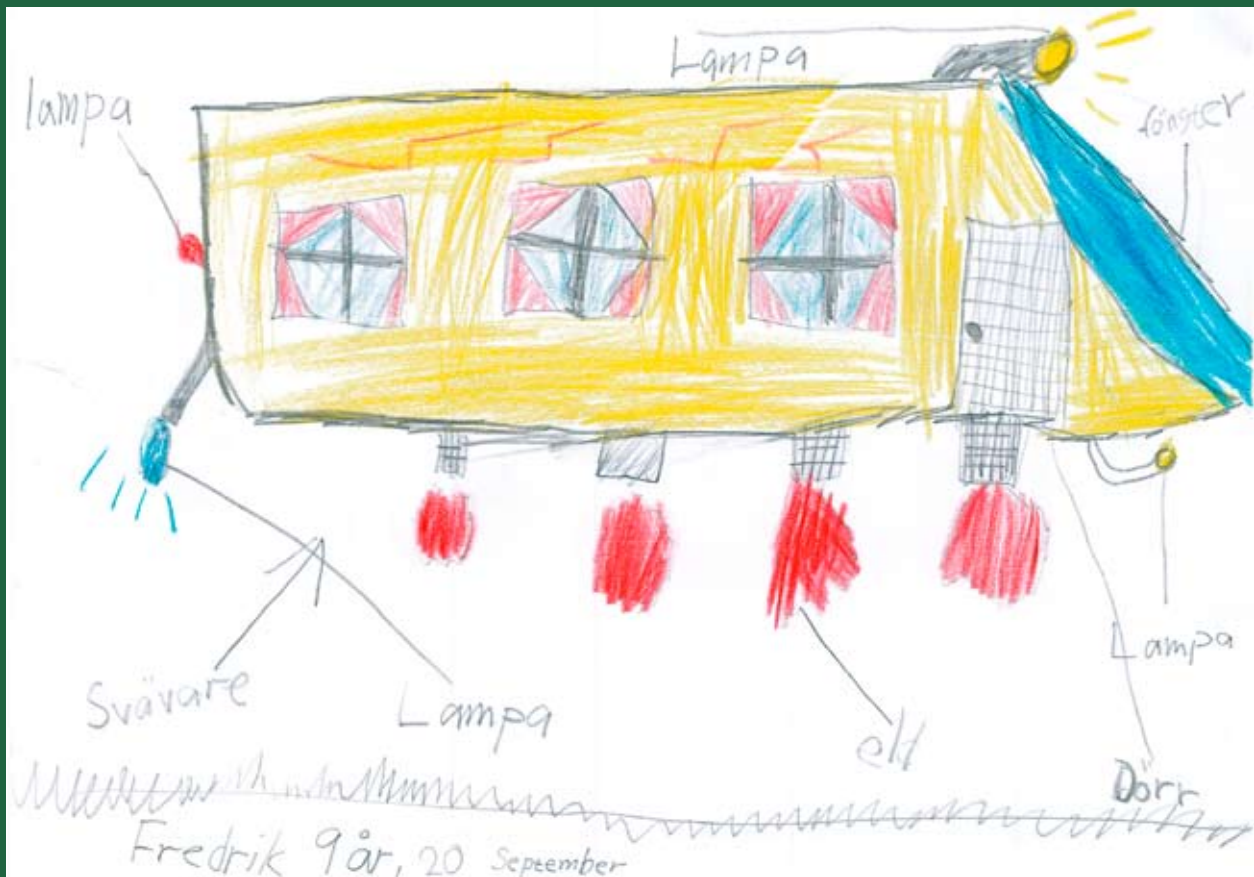
GRI är en oberoende internationell organisation som utfärdar riktlinjer för hållbarhetsrapportering (www.globalreporting.org).

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 FNs 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 FNs deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILOs grundläggande konventioner om mänskliga rättigheter i arbetslivet, Riodeklarationen samt FNs konvention mot korruption.



Framtidens gröna tåg

X3000 har åttaårige Albin Bergström döpt sitt framtidsåg till. X3000 har två plan och en "såvvangn". Albin var ett av många barn i åldern 4–10 år, som skickat in sina teckningar på framtidens tåg till SJs tävling.

Bidragen visar på stor fantasi. Femårige Philip Ek-

dahl gjorde ett flygande tåg med texten "jag tror att framtidens tåg kommer att ha vingar".

Några av de vinnande bidragen har tidigare publicerats i SJs ombordtidning Kupé och alla bidrag har sparats för att ge inspiration till framtida tågbeställningar.



SJ AB Årsredovisning 2009
Årsöversikt



SJ AB Årsredovisning 2009
Finansiell rapport



Hållbarhetsredovisning 2009



SJ AB 105 50 Stockholm
Besöksadress: Centralplan 19
Org. nr: 556196-1599
Tel: 010-751 6000
info@sj.se, www.sj.se