



SJ
10

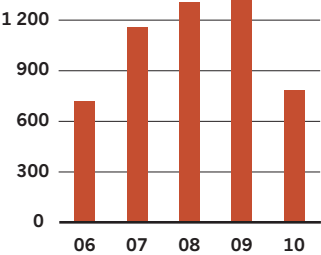
SJ AB Årsredovisning 2010 Årsöversikt



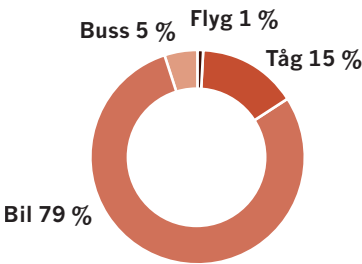
SJ på 2 minuter

- ➔ SJ är ett kundnära, modernt och lönsamt reseföretag som står för 55 procent av den totala tågtrafiken i Sverige.
- ➔ Varje dag reser 100 000 personer på 700 tåg med SJ.
- ➔ Antalet medarbetare är cirka 5 400.
- ➔ Alla resor med SJs tåg i Sverige är märkta med Bra Miljöval. Vi köper 100 procent förnybar el från vatten- och vindkraft för att driva tågen i Sverige.
- ➔ De finansiella resultaten 2010 visade en nettoomsättning på 8,6 miljarder kronor. Soliditeten uppgick till 48 procent och översteg därmed ägarkravet om 30 procent. Avkastning på eget kapital uppgick till 6,7 procent.
- ➔ SJ expanderar både i Sverige och utomlands gällande egentrafiken. Under 2010 utökades trafiken till Köpenhamn med avgångar till Odense. I Sverige har vi utökad trafik mellan Stockholm och Umeå och mellan Örnsköldsvik och Umeå.

Kassaflöde från den löpande verksamheten



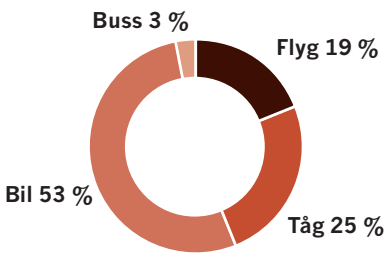
Marknadsandelar transportslag 2010, resor 10–30 mil



Källa: Turistdatabasen

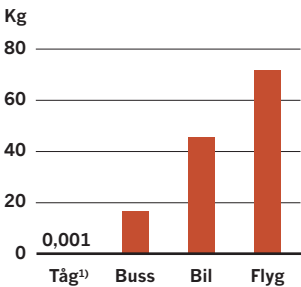
Marknadsandelar transportslag 2010, resor mer än 30 mil

Exklusive resor till och från N Norrland



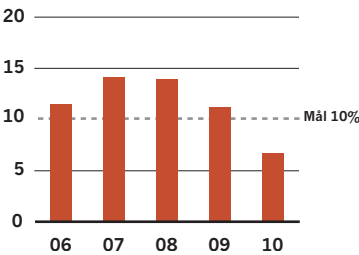
Källa: Turistdatabasen

Utsläpp CO₂ (koldioxid)



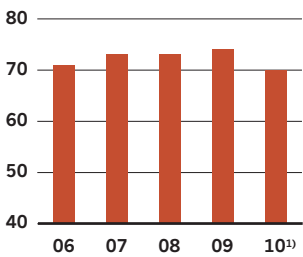
1) Enkelresa Stockholm–Göteborg

Avkastning på eget kapital, %



Mål 10%

Nöjd-Kund-Index



1) Mål 2010 76

Viktigaste händelserna under 2010

- Under de extrema vintermånaderna drabbades SJs kunder av förseningar. Detta resulterade för SJs del i extra kostnader på MSEK 362. Skadade tåg samt kompensation till kunderna utgjorde de största posterna.
- Vårt effektiviseringsprogram har sedan start 2009 inneburit besparingar på MSEK 500. Målet är MSEK 650 för 2011.
- Extra intäkter till följd av askmolnet och inställda flyg under april uppgick till MSEK 66. Genom extrainsatta vagnar på existerande avgångar lyckades SJ kraftigt utöka antalet platser och därmed antalet resenärer.
- Vinterförberedelser enligt ett 80-punktsprogram har till största delen genomförts som planerat.
- Ny och förbättrad restidsgaranti införs. Garantin innebär att kunden har en möjlighet att välja kontant ersättning eller värdebevis.
- Tågolyckan i Kimstad inträffade den 12 september. Ett arbetsfordon kolliderade med ett X 2000-tåg på väg från Stockholm mot Malmö. 15 personer skadades, varav tre allvarligt. En kvinna avled senare på sjukhus.
- X 2000-flottans balkar har renoverats vilket har påverkat utbudet. Hastigheten reducerades och det påverkade punktligheten.
- SJ och Deutsche Bahn Regio startar Botnietåg som bedriver den upphandlade persontrafiken på sträckan Örnsköldsvik – Umeå.
- SJ öppnar ny enhet i Karlstad. Denna är ett resultat av SJs satsning på trafiksystemet i hela regionen och ett nav för vår trafik, till exempel till Norge. 40 nya SJ-medarbetare kommer att vara stationerade här.
- SJs nya snabbtåg är på väg till Sverige. Första tågen testas nu i Västerås och sätts successivt i trafik med start under senare delen av 2011.
- En tågolycka inträffade i norska Skotterud den 1 oktober. Inga personer skadades allvarligt, men ett 30-tal resenärer fick lindriga skador och många chockades svårt. Parallellt med den norska haverikommissionens utredning genomförde SJ en besiktning av alla SJs över 3 000 vagnshjul på loktågen.

SJs nya snabbtåg



Finansiellt 2010

Nettoomsättningen uppgick till MSEK 8 627 (8 741). Intäkterna har påverkats negativt av extremvinter under första och fjärde kvartalet. Till viss del kompensades detta genom positiva intäktseffekter av Eyjafjallajökulls utbrott i början av andra kvartalet.

Koncernens rörelseresultat blev MSEK 439 (629). Extremvinter under första och sista kvartalet har haft

en negativ resultatpåverkan om totalt MSEK 362. Under andra kvartalet påverkades resultatet positivt med cirka MSEK 66 med anledning av vulkanutbrottet. Tredje kvartalets resultat har påverkats av kostnader för åtgärder som genomförts för att stärka leveranskvaliteten och förbättra kundservicen.

Årets resultat

294 MSEK

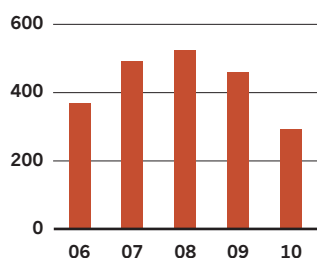
Soliditet

48,4%

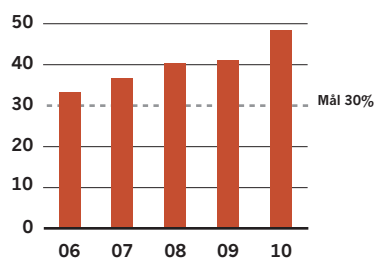
Nyckeltal, belopp i MSEK

Finansiella nyckeltal	2010	2009	2008	2007	2006
Nettoomsättning	8 627	8 741	8 992	8 230	6 938
Rörelseresultat	439	629	795	814	615
Rörelsemarginal (%)	5,0	7,2	8,8	9,9	8,8
Årets resultat	294	460	525	493	368
Avkastning på eget kapital (%)	6,7	11,2	13,5	13,8	11,5
Soliditet (%)	48,4	41,0	40,4	36,6	33,2
Investeringar	858	595	1011	380	590
Medelantalet anställda	4 262	4 439	4 539	4 053	3 581
Operativa nyckeltal					
Utbud och beläggning SJ					
Personkilometer (miljoner)	6 774	7 038	7 156	6 467	6 160
Platskilometer (miljoner)	12 534	12 915	13 263	12 510	12 318
Belägningsgrad (%)	54	54	54	52	50
Antal resor (miljoner)	37,8	36,3	40,1	38,4	37,4

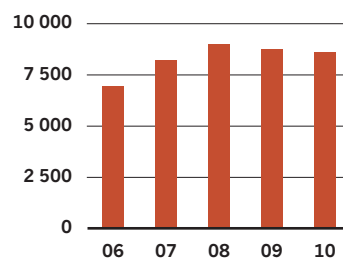
Årets resultat



Soliditet, %



Nettoomsättning, MSEK





Innehåll

Vd har ordet	2
Det tuffa 2010	4
Reseprocessen	6
Infrastrukturen	8
Frågor till infrastrukturministern	9
Kunder och koncept	10
Från uppdrag till ansvar	12
Vision, affärsidé, kärnvärden	14
Strategier	18
Kvalitet	20
Effektivitet	30
Expansion	34
Medarbetare	39
Det hållbara	43
Styrelse	46
Ledning	47
Ordförande har ordet	48
Förvaltningsberättelse i korthet	50
Bolagsstyrning i korthet	52
Dotterbolag	53

Rapporttillfällen

Delårsrapport januari – mars i april 2011

Delårsrapport januari – juni i augusti 2011

Delårsrapport januari – september i oktober 2011

Bokslutskommuniké i februari 2012

Årsredovisning 2011 vecka 11 2012

Rapporter 2010

SJ publicerar för 2010 Årsredovisning i två delar:

En Årsöversikt och en Finansiell rapport. Dessutom

publicerar SJ en Hållbarhetsredovisning och en

Bolagsstyrningsrapport.

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

Samtliga rapporter är tillgängliga på www.sj.se

Vid frågor hänvisas till SJs Presstjänst, 010-751 51 84.



Årsredovisningen har producerats av

SJ i samarbete med Publicera Information AB.

Layout och illustration: Dan Larsson.

Grafisk produktion: Nina Gylling. Foto: Patrik Engström, Stefan

Nilsson, Alexander Pihl, Dag Lindgren, Trafikverket,

Bombardier. Tryck: Strokirk-Landströms.

Tack till kunder och medarbetare som
medverkat i vår årsredovisning.

Utmaningarnas år – och möjligheternas!

Det här året kommer att bli historiskt med alla köld- och snömängdsrekord som noterades. SJ klarade under rådande omständigheter inte av att leverera mot våra kunder så som vi ska. Därför startade vi arbetet med vår största kraftsamling någonsin, ett 80-punktsprogram för att bättre kunna ta hand om våra resenärer i störda lägen. Vi har ännu inte gått i mål med allt vi föresatt oss, men förbättringarna har gett och fortsätter att ge resultat.



De extrema vintermånaderna under 2010 blev utmanande. Vi levde helt enkelt inte upp till våra kunders förväntningar och många drabbades av försenade eller inställda tåg. Därför har vi lagt mycket kraft på att bli bättre inom en rad områden. Det största interna projektet under året har varit vårt förbättringsprogram, som ska göra att vi förebygger och hanterar trafikstörningar på ett effektivare sätt. Förenklat kan man säga att vi jobbat med både hård- och mjukvaran, med teknik och fordon samt med arbetsprocesser, servicerutiner och kundbemötande. Allt för att minimera fel och brister ifrån vår sida. Sammanlagt handlar det om ett 80-punktsprogram som ska höja vår prestationsförmåga under svåra trafikförhållanden. Vår trafikledning har omorganiserats och förstärkts med cirka 40 personer vars uppdrag är att säkra att resenärerna tas omhand på bästa möjliga sätt vid störningar i trafiken. De ansvarar för att beställa ersättningstrafik, mat och dryck, stödja kollegorna ombord på tågen och mildra effekterna av en störning så långt det är möjligt. Utöver de utbildningar vi genomför varje år har vi under året särskilt satsat på utbildningar för frontlinjemedarbetare. Cirka 2 700 personer har utbildats för att bättre kunna ta hand om resenärerna vid störningar och cirka 300 har tränat i skarpt läge vid vår träningsanläggning i Hagalund. Detta bidrog till att trafikstörningarna i december hanterades mer strukturerat än i början av året. Det bekräftas också i de kundundersökningar som gjorts. Det visar hur viktigt det är med omtanke och ett bra kundbemötande.

Infrastrukturen – en stor utmaning

Merparten av problemen i tågtrafiken är kopplade till brister i infrastrukturen det vill säga spår, växlar, kraftförsörjning och signalsystem, som ligger utanför SJs ansvarsområde. Att komma tillrätta med dessa problem är sannolikt den största utmaningen av alla för svensk järnväg. Här måste Trafikverket och politiker bidra. Självklart kommer SJ att ta ansvar för de områden där vi har möjlighet att påverka och medverka på ett konstruktivt sätt för att stärka järnvägen som varumärke. För oss är det avgörande att kunderna känner förtroende för tågtrafiken och att den förknippas med trygghet och tillförlitlighet, oavsett årstid och väder.

Fortsatt expansion

SJ uppvisar, trots hårtinterväder i början såväl som i slutet av året, en god lönsamhet. Resultatet försämrades dock med dryga 350 miljoner kronor på grund av de trafikstörningar all snö och kyla gav upphov till. Långsiktigt ser vi ändå en fortsatt positiv utveckling för tågresandet i allmänhet och för SJ i synnerhet.

En av årets mest spännande satsningar är vår expansion på den danska marknaden, som gjort Köpenhamn till en ny knutpunkt i SJs verksamhet. Under 2010 hade Köpenhamn 14 avgångar per dag till Stockholm och Göteborg. Dessutom bedriver vi nu-

I efterhand tycker jag att vi, särskilt i slutet av året, hanterade situationen på ett tillfredsställande sätt. Jag tänker då på de områden vi som tågoperatör kan påverka nämligen, service, bemötande och information till kunderna.

mera trafik mellan Odense och Köpenhamn, vilken kopplar ihop Odense med flera destinationer i Sverige. Ett annat viktigt steg i denna satsning är vår nya resebutik på Köpenhamns Hovedbanegård. Butiken blir navet för fortsatt expansion i Danmark och vidare ned mot kontinenten, där målet på sikt är tågtrafik till större europeiska städer som Bryssel och Hamburg. Den här ambitionen är viktig eftersom den markerar att vi vill någonting mer, att vi hela tiden vill utvecklas, växa vidare och erbjuda resenärerna fler alternativ. För den trafik som Norrtåg har upphandlat har vi tillsammans med tyska Deutsche Bahn startat ett gemensamt bolag, Botniatåg. SAS är också en viktig samarbetspartner. Vi har utvecklat kombinerade tjänster för tåg- och flygresor; ett resekoncept som byggs ut ännu mer under 2011.

Redan idag är vi Sveriges största resebyrå för inrikesresor. Siktet är inställt på att bli ett resevaruhus, där fler tjänster kan kopplas till tågaffären som är och förblir vår kärnverksamhet. Under 2010 har vi utökat erbjudandet av evenemangsbiljetter. Därmed kan tågresan kombineras med teater-, sport- eller konsertupplevelser runt om i landet. Vi har unika möjligheter att erbjuda denna typ av tjänster. SJ har 32 egna resebutiker i Sverige och 2 000 återförsäljare, som gör det enkelt att ta del av vårt utbud.

Utmanande konkurrens

Den 1 oktober 2010 avreglerades marknaden för persontågtrafik i Sverige. Det lär dock dröja ytterligare två eller tre år innan vi ser större konkreta effekter av förändringarna. Vi är väl förberedda. Konkurrens är bra och egentligen inte något nytt för oss. Under lång tid har vi konkurrerat inte bara om uppdragstrafiken i länen utan med bilen, bussen och flyget och vi känner oss väl rustade också för tågkonkurrensen. Våra fördelar ligger i att kunna erbjuda ett stort heltäckande trafiksystem, priser som styrs av efterfrågan och ett omfattande sälj- och distributionssystem. Därtill har SJ en god finansiell ställning som vi bland annat använder till att köpa nya och moderna tåg, utbilda och träna vår personal samt utveckla erbjudanden och samarbeten. Våra nya tåg som sätts i trafik successivt från och med i höst är ett exempel på viktiga investeringar. Tågen erbjuder bästa möjliga komfort samt har också så kallade infotainmenttjänster ombord, som kommer att förhöja reseupplevelsen ytterligare. Apropos investeringar så knyter vi även stora förhoppningar till ett beslut om nya höghastighetståg, som SJs styrelse nu studerar förutsättningarna inför. Därmed skulle SJ på sikt kunna ersätta delar av X 2000-flottan.

Storartade insatser

Under 2010 har SJs medarbetare i frontlinjen, det vill säga alla de som arbetar ombord på tågen, i butiker men också de som jobbat med fordonsunderhåll och trafikplanering, arbetat under extremt svåra förhållanden. Sammantaget har alla gjort storartade insatser, många gånger långt över förväntan.

Till kunderna vill jag säga att SJs ambition är att vara Sveriges bästa och mest pålitliga tågoperatör – detta har varit extra svårt under vintermånaderna 2010. Jag kan ändå garantera att vi gör allt vi någonsin kan för att ge Er en så trygg och tillförlitlig tågresa som möjligt. Nu ser jag fram emot ett givande 2011 tillsammans med Er och hoppas som alltid att SJ är Ert förstahandsval när ni planerar nästa resa.



Jan Forsberg
Verkställande direktör

Brett program med 80 förbättringar

Om något ska gå som tåget så kan man ju tycka att det borde vara just tåget. Men så har det tyvärr inte varit under året som gått. Tåg har stått stilla, ersättningstrafiken inte räckt till, informationen har varit bristfällig och ibland till och med felaktig. Det duger inte. Därför gör vi nu allt vi kan för att bli bättre.

Under 2010 påbörjade vi vårt största förbättringsprogram någonsin. Många av förändringarna är sådana, som du som reser med oss, inte ens ska märka. Tågen ska helt enkelt fungera och komma i tid, men vi vill ändå gärna berätta om vad vi gör.

Färre fordonsfel, snabbare trafikinformation, nöjdare kunder. Det är något av innehållet i det förbättringsprogram vi tog fram 2010. Vi lät göra en analys om hur vi klarade av vintern och baserade programmet på den. Programmet innehåller 80 förbättringsåtgärder inom sex områden: Kundbemötande, Trafikledning & Kundgrupp, Trafikinformation, Reduceringar, Fordon och Restidsgaranti. Slutmålet är ett SJ som förebygger trafikstörningar på ett effektivare sätt och är bättre rustat att möta kunderna om störningar trots allt inträffar.

Färre fordonsfel

Vårt mål är att minska förseningarna på grund av fordonsfel med 75 procent. Därför har tågen vinterrustats för att klara snö och kyla bättre. Vi har satsat på förebyggande åtgärder för att minska isbildning, men även byggt ut kapaciteten för avisning av lok och vagnar. Dessutom har vi arbetat med att frys-säkra toaletterna ombord. Hjulskador är ett annat viktigt område. Under året har kapaciteten för att hantera sådana skador byggts ut. Samtidigt ska fler hjulset finnas i reserv för snabbare utbyten. Våra X 2000 görs också krocktåligare genom att noskornerna byggs om för att klara till exempel viltolyckor.

Bättre kundbemötande

Medarbetarna ombord på tågen och i våra resebutiker är vår "frontlinje". Därför har vi lagt mycket kraft på att stödja dem, bland annat via utbildningar och

utökade mandat så att de enklare kan fatta beslut och lösa problem vid trafikstörningar. Temat i utbildningarna har varit "Nöjd kund – Mitt ansvar". Det betonas vilken stor betydelse varje medarbetare har och hur viktigt bemötandet är i kontakten med kunderna. Utbildningen i kundbemötande har omfattat 2 700 medarbetare.

Beredskapen har höjts vid våra Contact Centers. Vid trafikstörningar kan vi snabbt sätta in mer personal i vår telefon- och webbservice. På större stationer mobiliserar vi med kort varsel ett stort antal trafikvärdar, som hjälper kunderna tillrätta och svarar på frågor.

Stödjande kundgrupp

SJs trafikledning har organiserats om. En ny Kundgrupp har skapats, som vid en trafikstörning bland annat arbetar med kundomhändertagandet. Målet är att mildra och dämpa effekterna av en sådan störning. Kundgruppen ska till exempel säkra flödet av information, hantera ersättningstrafik samt tillgången på mat och dryck ombord, medverka i eventuella evakueringar samt se till att personalen ombord har rätt förutsättningar i sitt arbete. Roller och ansvarsområden ombord har också tydliggjorts och medarbetarna har fått tillgång till fler kommunikationsverktyg.

Rätt information

Rätt information i rätt tid, i rätt kanal och vid rätt tillfälle. Det är målet för trafikinformationen. För att säkra detta har vi ett nytt avtal med Trafikverket, som har en nyckelroll i den här hanteringen. Dessutom förbättras arbetsverktygen för ombordpersonalen och på sikt utvecklas fler mobila tjänster. Våra sms-tjänster byggs ut och ska även börja användas i pendlings- trafik. Resenärerna ska få en mer enhetlig informa-



tion, som täcker hela resan, oavsett om den lämnas via Trafikverkets eller SJs kanaler. Det gör att informationen kring störningar blir snabbare och prognoserna mer träffsäkra.

Effektivare trafikledning

Trafikledningen har även utvecklats. Verksamheten har organiserats om samtidigt som bemanningen utökats. Vi har också satsat stort på utbildning och övningar. Dessutom har roll- och ansvarsfördelningen blivit tydligare. Det har givit oss en trafikledning som gör bättre analyser, fattar snabbare beslut och som ombordpersonalen har enklare att nå i akuta lägen.

Färre tåg – ökad framkomlighet

SJ kan dra ned på antalet fordon för att säkra fram-

komligheten i särskilda situationer. Denna typ av reduceringar görs till exempel vid extrema väderförhållanden, vid myndighetsbeslut och när banan inte är farbar. Det här hjälper oss att agera snabbare och bidrar till att förbättra kvaliteten och tillgängligheten. Reduceringsplanerna kan snabbt aktiveras. Allt för att vi ska kunna hålla vad vi lovar.

Utökad garanti

Till förbättringarna 2010 hör också SJs restidsgaranti som blev mer generös under året. Garantin innebär att resenärerna får ersättning vid tågförse- ningar. Beroende på förseningens storlek, och typen av ersättning, får man tillbaka en del av eller hela biljettpriset. Resenären väljer själv om ersättningen ska betalas ut i form av värdebevis eller kontanter.

Reseprocessen

– Många gör resan möjlig

Information:

Trafikverket ansvarar för trafikinformationen genom utrop och tavlor på stationer och plattformar. Trafikverkets ledningscentraler runt om i landet är navet i informationsflödet för all tågtrafik.

SJ står för trafikinformation i egna kanaler såsom sj.se, mobil.sj.se, ombord på tågen och via olika anslag.

Sms till kunder med information om trafikläget och eventuella förändringar är ytterligare en del i SJs informationsarbete.

Kontaktledningarna:

Trafikverket säkrar kontaktledningar och elförsörjningen för hela järnvägsnätet.

Ombord:

SJs medarbetare ansvarar för service och information ombord på våra tåg. Cirka 700 medarbetare ombord på tågen har fått tillgång till smartphones. Genom dessa får medarbetarna snabbare och mer specifik information och kan ge kunderna bättre service.

Fordon:

Alla operatörer ansvarar för sina fordon. SJ säkrar att tågen är klara för avgång och att personalen är redo för avfärd. Varje operatör står också för underhåll och renovering av sin fordonsflotta.

Färdbevis:

Färdbevis kan köpas och bokas på många olika sätt; sj.se, via mobilen, i någon av våra 30 resebutiker, via kundtjänst, SJs biljettautomater, via resebyråer samt i Pressbyrån och på 7-Eleven. Tradera auktionerar ut SJ-biljetter på vissa avgångar. Ju tidigare resan bokas desto billigare blir den. 90 dagar före avgång är resan som billigast.



Stationen:

Jernhusen äger och förvaltar Sveriges största järnvägsstationer, samt kontor, underhållsdepåer och godsterminaler runt om i landet. Jernhusen ansvarar också för stationsmiljön och det serviceutbud som finns där.

Signalsystem:

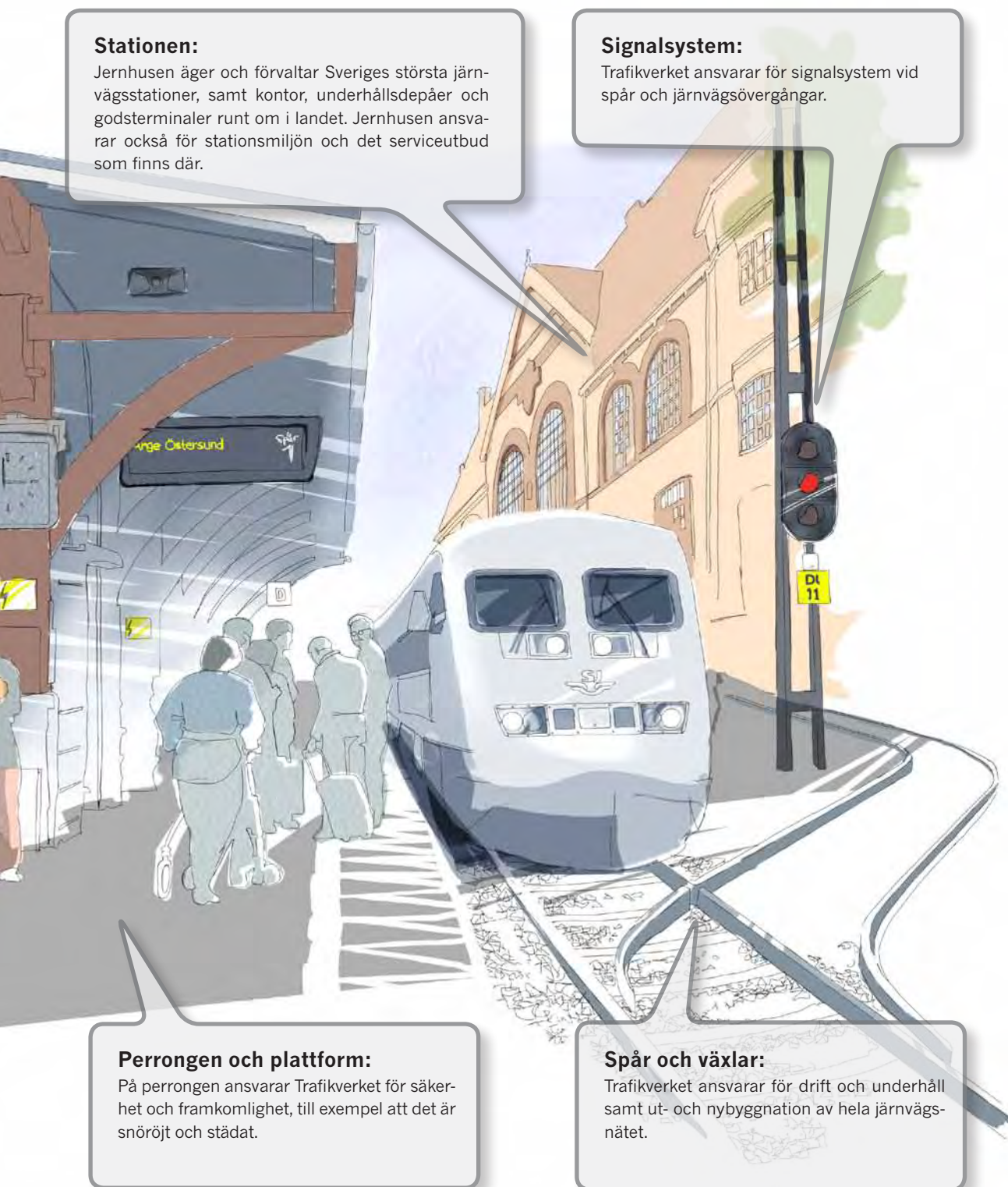
Trafikverket ansvarar för signalsystem vid spår och järnvägsövergångar.

Perrongen och plattform:

På perrongen ansvarar Trafikverket för säkerhet och framkomlighet, till exempel att det är snöröjt och städlat.

Spår och växlar:

Trafikverket ansvarar för drift och underhåll samt ut- och nybyggnation av hela järnvägsnätet.



Järnvägen

– ett avancerat samspel

Varje dag trafikerar 25-talet tågoperatörer landets järnväg och många andra aktörer underhåller, reparerar och bygger nytt. Allt detta pågår dygnet runt, årets alla dagar.

Trafikverket är en central aktör med ett övergripande ansvar. Myndigheten ansvarar för drift och underhåll av järnvägen men också för tilldelning av tåglägen och daglig styrning av all tågtrafik. SJ har dock alltid det yttersta ansvaret för sina resenärer, i alla lägen. Samspelet mellan SJ, Trafikverket och alla övriga aktörer är avgörande för att allt ska fungera.

I högtrafik har infrastrukturen börjat närma sig sitt kapacitetstak. Det beror på att järnvägen är ett slutet system, en avgörande skillnad jämfört med alla andra transportslag. Dagens järnvägsnät innebär begränsningar för tågtrafiken att kunna expandera i någon större omfattning framöver. Detta trots att tåget är det mest miljö- och klimatsmarta resealternativet. Utöver det finns också stora förväntningar på att kollektivtrafiken ska fördubblas och fler ska välja tåget som färdmedel.

Runt storstäderna, där efterfrågan är som störst, är trycket extra hårt. Den lokala och regionala tågtrafi-

ken ska samsas med fjärrtåg och godstrafik. Minsta försening skapar problem under hela resan för den långväga trafiken. Tåg i rätt tid prioriteras före andra tåg och därmed kan snabbtåg hamna bakom långsammare tåg med ytterligare förseningar som följd.

SJs tågtrafik i Sverige är ett samspel mellan främst SJ, Trafikverket och Jernhusen som ansvarar för tågstationerna runt om i landet. En tågresor är beroende av samverkan mellan dessa aktörer. I störda lägen är samverkan än viktigare för att skapa bästa möjliga förutsättningar för att ge resenärer information och service. Till exempel att stationshus öppnas upp och att en fungerande ersättningstrafik snabbt kan organiseras. Genom satsningar på järnvägen kan vi komma tillrätta med trängseln, minska belastningen på vägnätet och klara klimatmålen.

Villkor för järnvägstrafiken

Politikerna och regeringen är slutligen de som har störst ansvar för den svenska tågtrafiken. Regeringen står för tilldelning av medel och för satsningar i infrastrukturen. De beslutar även om framtidsfrågor som till exempel byggnation av höghastighetsbanor.



Frågor till infrastrukturministern

Resandet har ökat kraftigt, men infrastrukturen har inte byggts ut i samma takt. Måste resandetillväxten slå av på takten eller går det att få fram mer resurser till järnvägen på sikt?

– Redan idag har vi svårt att möta behovet av kapacitet på vissa järnvägssträckor. Det kan bero på att kraftförsörjningen inte räcker till eller att vi har för få spår. I detta ligger en risk. Om intresset för tågtransporter fortsätter att öka hamnar vi i ett läge då vi inte kan möta detta behov. I det beslut som fattats för de kommande tolv åren satsas i och för sig mer pengar på infrastrukturen. Samtidigt måste vi även vara öppna för att göra justeringar i ett kortare perspektiv, för att minska sårbarheten. Kanske går det att byta ett investeringsobjekt mot ett annat för att öka kapaciteten i närtid.

Går det konkret att få fram mer resurser för infrastrukturen?

– Idag har vi tagit beslut om vissa resurser. Nästa steg är att öka kunskapen och säkerställa att dessa pengar används på rätt sätt. Mitt mål är att vi ska få ut mer nytta för pengarna och göra rätt saker. Hur detta kan genomföras tittar Trafikverket på just nu i en kartläggning av drift- och underhållsverksamheten. Vad vi redan vet är att det behöver göras mer än vad som redan är beslutat för de kommande tolv åren, annars blir det långsiktigt dyrare för oss. Resurser för mig kan antingen vara pengar eller smartare arbetssätt och här tror jag att det behövs en kombination för att lösa problemen. Det räcker inte med att bara skjuta till resurser om de används på fel sätt. Då är det viktigare att ha en helhetsbild, där allt vi gör syftar till att öka kapaciteten och göra infrastrukturen mer robust.

Har vägar varit prioriterade framför järnvägar tidigare?

– Det gäller i sådana fall inte under de senaste åren då det byggts järnvägar som aldrig förr, till exempel Haparandabanan, Ådalsbanan, Citytunneln, Citybanan och Botniabanan. Ett allmänt problem är att många väg- och järnvägsprojekt initieras ute i en region och då blir "snuttifierade". Detta vill vi styra om genom att tänka i större strukturer. För järnvägen är det intressantare att veta hur man planerar sträckningar genom hela landet, än bara genom en viss region. En annan utmaning är att tänka på ett trafikslagsövergripande sätt, som både omfattar väg- och järnvägstrafik, så att transporterna fungerar hela vägen och blir optimala för slutkunden. Sammanfattningsvis kan man ändå konstatera att vägnätet håller högre kvalitet än järnvägsnätet. Därför är järnvägen den stora utmaningen för framtiden.

När får Sverige höghastighetståg?

– Frågan är på vilket sätt vi kan öka kapaciteten så att trafiken kommer fram på det snabbaste sättet. Höghastighetståg kan vara ett verktyg för att klara detta, men för att inte fastna på frågan om ja eller nej till höghastighetståg bör vi i istället arbeta med hur kapaciteten kan förbättras. Regeringen håller just nu på att ta fram direktiv kring detta. Målet är att lyfta blicken och se till helheten för att skapa en större kapacitet. Då får vi exempelvis titta på befintliga stambanor och vilka möjligheter som finns där, men också överväga att satsa på helt nya höghastighetståg. För mig är höghastighetståg därför inte ett mål i sig, det viktiga är att säkerställa kapaciteten och tillförlitligheten i järnvägstrafiken.



Infrastrukturminister Catharina Elmsäter-Svärd

Vad behöver SJ förändra och göra bättre för att klara den kommande konkurrensen?

– Jag tror det handlar om att vidareutveckla helhetskonceptet gentemot resenärerna, alltså tillförlitlighet, pris, service och bekvämlighet. Redan idag har SJ förbättrat sig inom flera områden, till exempel vad gäller resenärsinformation vilket visar att man mår om människors tid. När jag träffar resenärer är många frustrerade över att inte veta vad som händer. Många verkar acceptera att vänta, bara de får veta när det händer någonting så att de kan planera efter detta, kanske välja att sitta kvar på jobbet eller lösa frågan om barnpassning om tåget är försenat.

Vilken är "varumärket järnvägens" viktigaste utmaning – på kort och lång sikt?

– På kort sikt är det tåg i tid, det vill säga tåg som inte bara avgår i tid, utan också kommer fram i tid! Tillförlitligheten är en av de viktigaste frågorna eftersom vardagen för många bygger på att man kan lita på tåget. Därför måste vi också säkra en tillräckligt stor och robust kapacitet i järnvägsnätet. En långsiktig utmaning är miljön, där järnvägen kan bidra till att lösa en del av framtidens transportproblem.

Rätt tåg och erbjudande till rätt kund

Genom en fördjupad kunskap om våra resenärer utvecklar vi intressanta erbjudanden, tillval och tjänster anpassade till olika behov och förväntningar på resan. Alla ska enkelt kunna välja servicenivå och utbud.



Alla vill ta tåget! – det är SJs vision. Vår strategiska utgångspunkt är att det ska finnas en resa för varje behov och varje plånbok.

Tydligare tågkoncept

För att möta kundernas behov försöker vi anpassa våra erbjudanden genom tydliga koncept. Alla ska enkelt kunna välja servicenivå och utbud. Det ska finnas ett koncept om man vill prioritera en bekväm resa till bra pris och ett annat om man har höga krav på komfort, service och utbud och vill komma fram snabbt.

SJ erbjuder fyra olika koncept att välja mellan: X 2000, SJ InterCity, SJ Regional och SJ Nattåg. Dessa är knutna till en viss fordonstyp, men omfattar också vilken servicenivå och komfort vi erbjuder och hur lång tid resan tar. Till exempel så går X 2000 och InterCity generellt sett längre sträckor och de har också färre stopp än Regionaltåg.

Våra olika erbjudanden visas främst via SJs webbplats, där man får överblick över de skillnader som finns i pris, komfort och restid. Ambitionen är att förtydliga valmöjligheterna så att det klart framgår vad man kan förvänta sig när resan bokas.

Starkt kundfokus inom hela SJ

För att lyckas attrahera och behålla våra kunder har hela SJs arbete starkt fokus på kundens behov och förväntningar. Olika kundgrupper har olika behov och de strävar vi efter att möta på ett så bra sätt som möjligt.

Frekventa resenärer

reser kontinuerligt till och från jobbet och har ofta årskort hos SJ. Många bor i Mälardalsregionen. Frekventa resenärer värdesätter punktlighet, en bra arbetsmiljö och egen tid på tåget.

Affärsresenärer

reser ofta i första klass, värdesätter komfort och möjlighet att kunna arbeta under resans gång. En snabb resa är viktigt för dessa kunder.

Vardags- och helgresenärer

reser idag mest med Regionaltåg och InterCity och oftast i andra klass. Deras syfte med resan varierar; en hel del helgresenärer tar tåget för att exempelvis tillbringa en weekend i storstaden.

Dialog med våra resenärer

Kommunikationen med våra resenärer är viktig och SJ genomför kontinuerligt samtal, ombordmätningar, enkäter, intervjuer med fokusgrupper med mera, för att få kunskap om behov och förväntningar. Vi genomför årligen flera stora undersökningar där vi kan ställa direkta frågor kring hur vi uppfattas och kan bli bättre. Vi har också etablerat en kundpanel genom vilken vi får in synpunkter och förslag och som vi snabbt kan återkoppla till. Vi är mycket aktiva i sociala medier vilket ger oss nya möjligheter till dialog och vi träffar kontinuerligt journalister, politiker och resenärer för att möta och fånga upp frågor.

SJs fyra tågkoncept

- En resa med X 2000 innebär högsta komfort och service och kortast restid på långa sträckor. I första klass finns ett stort utbud av tillval och tjänster, alltifrån frukost och lunch till personlig service, internetuppkoppling och eluttag.
- En resa med InterCity innebär en bekväm resa på långa sträckor med tillgång till bistro eller kiosk samt eluttag. I första klass finns också vissa tillval och tilläggstjänster. Resan tar lite längre tid och ligger lägre i pris jämfört med X 2000.
- Regionaltåg innebär snabba tågtransporter med många avgångar och stopp i storregioner. Även om ett regionaltåg kan täcka långa sträckor så är det främst behovet av punktliga och frekventa resor, såsom arbetspendling, som Regionaltåg ska tillgodose.
- SJ Nattåg har de längsta resorna, vilket innebär en möjlighet att sova under resan och vakna utvilad vid ankomst. Konceptet erbjuder olika komfort för olika resenärer och budgetar såsom sittvagn, liggvagn, sovvagn och egen kupé.

SJ – med uppdrag att möta konkurrensen

SJ arbetar för att erbjuda tågresenärer en säker, punktlig, trivsamt och bekväm resa, idag och i framtiden. Att vi bedriver en lönsam verksamhet är en förutsättning för att klara konkurrensen från både andra tågoperatörer och trafikslag.



SJ bedriver tågtrafik på affärsmässiga grunder. Det har vi gjort sedan 2001 då Statens järnvägar delades upp i sex olika bolag och SJ AB bildades.

För att kunna erbjuda våra kunder de produkter och den service de efterfrågar och för att behålla vår konkurrenskraft på sikt, har SJ i uppdrag att sköta persontrafiken på ett sådant sätt att vi kan generera vinst. Det ger oss en ekonomi som tillåter investeringar och nya satsningar.

Konkurrensutsatt tågtrafik

Idag råder konkurrens på hela tågmarknaden. SJ har länge haft ensamrätt på den interregionala järnvägs- trafiken, till exempel X 2000-trafiken Stockholm – Malmö och Stockholm – Göteborg. I och med avregleringen av persontrafiken på järnväg öppnas denna tågtrafik också för andra järnvägsföretag.

Vid sidan av den långväga persontrafiken har vi bedrivit entreprenadtrafik på uppdrag av regionala trafikhuvudmän. En trafikhuvudman ansvarar för kollektivtrafiken i ett län, till exempel Västtrafik i Göteborgsregionen och Storstockholms lokaltrafik, SL.

Trafikhuvudmännen upphandlar den lokala och regionala trafiken i full konkurrens. För att SJ ska delta i en upphandling görs en affärsmässig bedömning av förutsättningarna och där lönsamhet inte kan uppnås väljer SJ att avstå från att delta.

SJ fokuserar i första hand på den trafik där det finns bra möjligheter att påverka själva affären, tågtrafik där vi erbjuder en helhet. Vi vill nyttja alla våra resurser, vårt breda utbud av försäljningskanaler, våra egna fordon, vår möjlighet att erbjuda differentierade servicekoncept till olika resenärer och vår egen servicepersonal. Allt detta ska sammantaget medverka till att SJ kan möta kundens behov och förväntningar på ett sätt som bidrar till långsiktigt goda resultat.

Nattrafik och pendeltåg

Den långväga nattrafiken i Norrland har upphandlats av den statliga myndigheten Rikstrafiken som vid årsskiftet blev en del av Trafikverket. Myndighetens uppdrag är att upphandla trafik som inte skulle komma till stånd på kommersiella villkor. Den senaste upphandlingen ägde rum 2007, då vi tilldelades uppdraget som sträcker sig över fem år. Uppdraget utförs av SJs dotterbolag Norrlandståg.

Ett annat exempel på entreprenadtrafik är pendeltågstrafiken i Stockholm som vårt dotterbolag Stockholmståg driver sedan vi, efter en upphandling, tog över trafiken 2006. Stockholmståg har minskat de problem, med bland annat förseningar som den tidigare operatören hade. När Stockholmståg tog över låg Nöjd-Kund-Index på 27. Motsvarande mätning fyra år senare visade 60. Den förbättrade kvaliteten

har bidragit till att Stockholmståg har fått förlängt avtal med SL till 2016.

Moderna SJ

Människor reser allt mer och allt fler väljer att resa med tåg, bland annat därför att det är det mest miljövänliga alternativet.

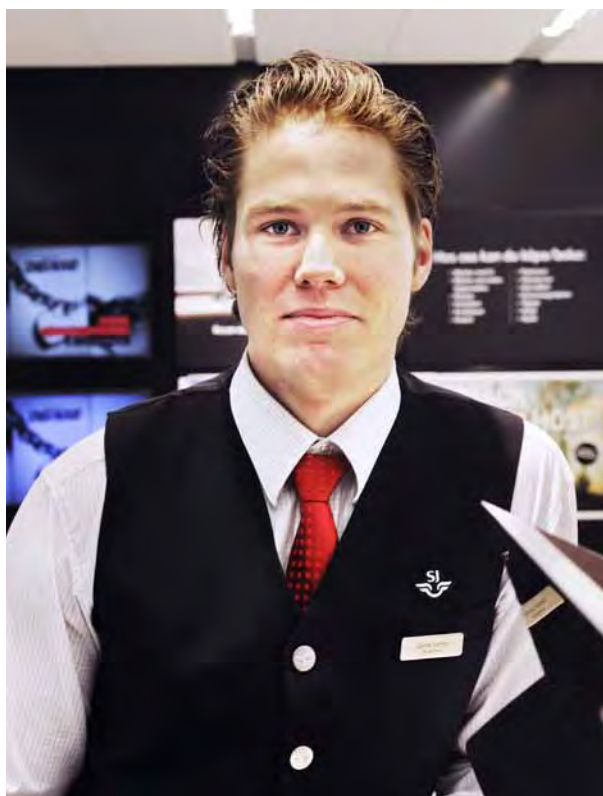
Det är nu länge sedan järnvägen bedrevs i ett stort statligt verk. Det är också länge sedan Statens järnvägar ansvarade för infrastrukturen. Det uppdraget har idag Trafikverket.

Affärsverket Statens järnvägar finns kvar som förvaltare av vissa tillgångar med anknytning till järnvägen.

SJ AB är idag ett modernt, lönsamt tågbolag som agerar på en konkurrensutsatt marknad där framgångsfaktorn ligger i att vi har ett brett trafiksystem där vi erbjuder många möjligheter och bra service.

Nu är konkurrens i sig inget nytt för SJ AB. Vi har alltid konkurrerat med andra trafikslag som bil, buss och flyg.

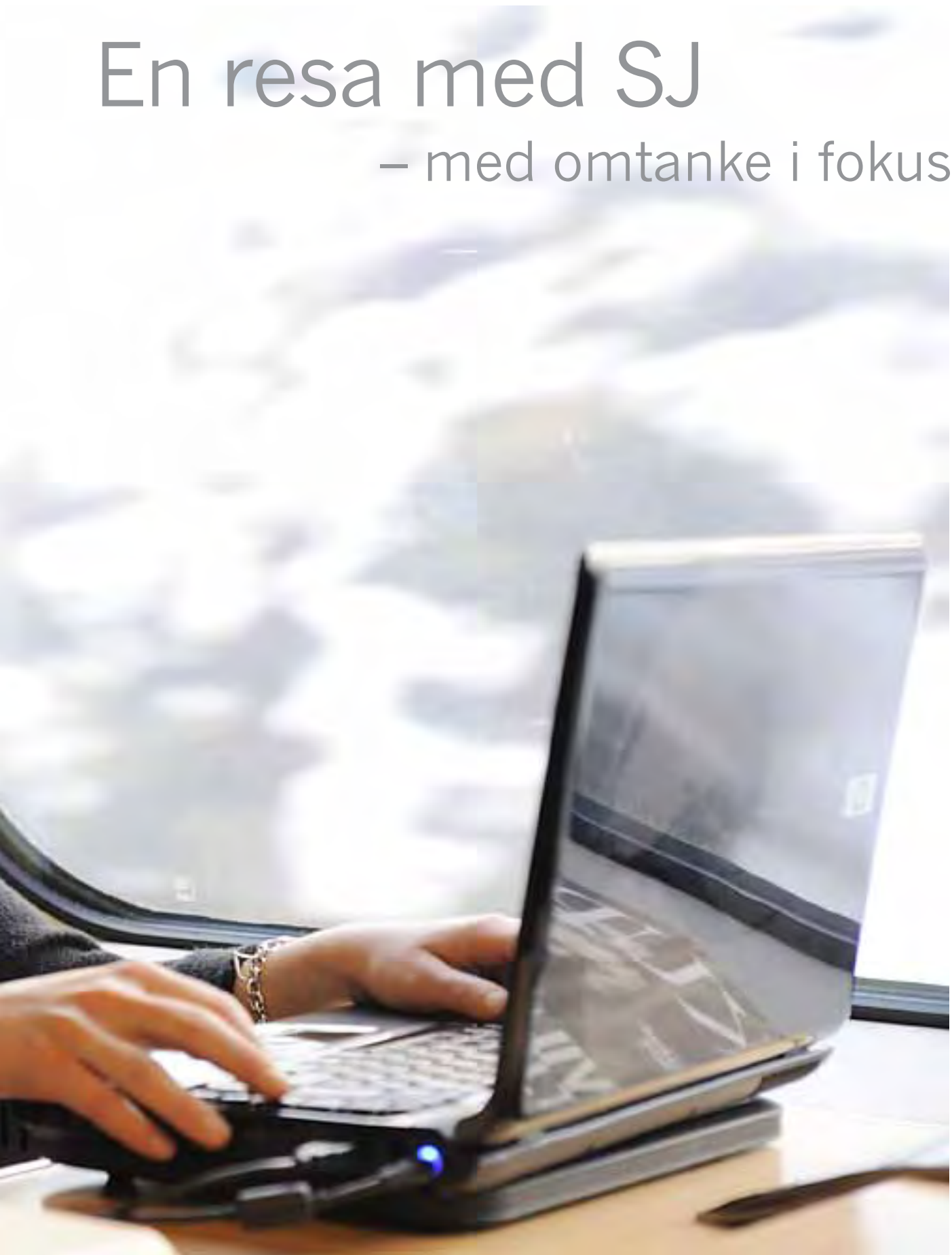
SJ arbetar konsekvent med att möta konkurrensen från andra tågoperatörer inom den interregionala tågtrafiken. Vi effektiviserar arbetet, rustar upp våra tåg, erbjuder bättre service och komfort och under hösten 2011 kommer våra 20 nya snabbtåg successivt att sättas i trafik. Avgörande för vår konkurrenskraft är att ha en kommersiellt gångbar verksamhet.





En resa med SJ

– med omtanke i fokus



Vision

Alla vill ta tåget!

SJs vision fångar den bredd och kvalitet vi ska förknippas med. Visionen signalerar också en omtanke och vilja att ta hand om våra kunder när de väljer SJ för trygga, säkra och bekväma resor. Det kan gälla i arbetet eller på fritiden och ibland kan resan vara en del av ett större upplevelsepaket. Oavsett tillfälle eller plånbok har vi en rad möjligheter, som gör att kunderna vill ta tåget i allmänhet och välja SJ i synnerhet.

Affärsidé

Effektivt och miljövänligt resande

SJ erbjuder ett modernt resande, som är praktiskt och effektivt för kunderna, men också konkurrenskraftigt och klimatsmart i förhållande till andra transportsätt. Effektiviteten säkrar vi genom en fortgående utveckling av produkter och tjänster samt genom investeringar i nya och förbättrade tåg. Utvecklingen baseras också på olika former av samarbeten där intressanta partners, som breddar och kompletterar vårt eget erbjudande, spelar en allt viktigare roll. Till effektiviteten hör dessutom miljömässiga mervärden, där tåget, som ett hållbart alternativ, bidrar till att ytterligare förstärka SJs konkurrenskraft.

Kärnvärden

Framåtanda, Omtanke och Ansvar

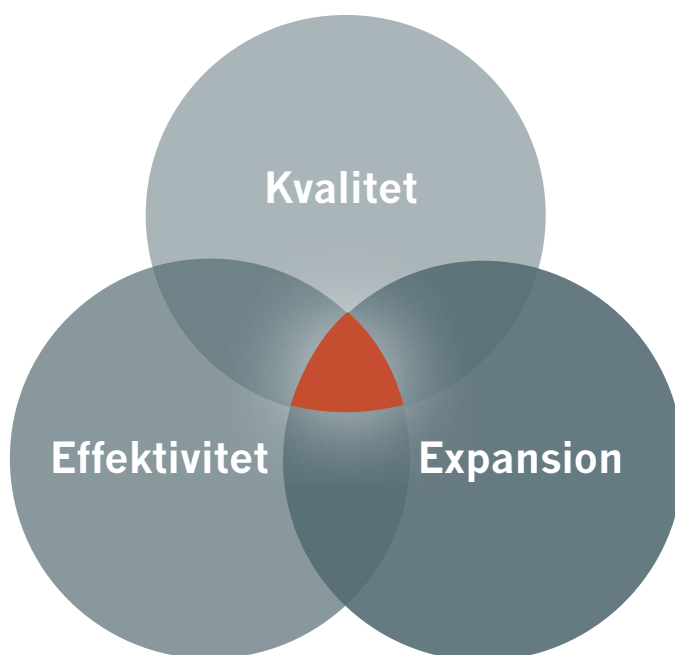
SJ arbetar med kundernas bästa i fokus. Omtanken är vägledande för oss, men också förmågan att leverera och i slutänden försöka överträffa de förväntningar kunderna har. Att nå dit må ta ytterligare lite tid, men målet är givet och drivkrafterna för att nå ända fram är framåtandan, omtanken och ansvaret, som våra medarbetare visar i vardagen. SJ ska bidra konstruktivt till att lösa problem och åstadkomma förbättringar, som är till nytta för tågresenärerna. Även detta uppnås enklast när ansvar förenas med omtanke och framåtanda.



Strategier

Kvalitet, Effektivitet och Expansion

För att nå uppsatta mål har SJ tre huvudstrategier – Kvalitet, Effektivitet och Expansion. Kvaliteten ges en särskild stor betydelse eftersom det är svårt att vara effektiv och expandera om kvaliteten brister. Det är i skärningspunkten mellan Kvalitet, Effektivitet och Expansion, som resultaten uppnås, både ekonomiskt och i förhållande till våra kunder.



Kvalitet

Kvalitet handlar om bra service, som gör att resorna med SJ känns trivsamma. Lika viktigt är det att kunderna kan lita på oss och känna förtroende för verksamheten med allt vad det innebär av punktliga tåg i gott skick, tydlig information samt ett professionellt och personligt bemötande. Till årets viktigaste kvalitetssatsningar hör vårt förbättringsprogram som bland annat täcker dessa områden.

Effektivitet

För att leva upp till kundernas förväntningar måste våra arbetssätt och processer vara effektiva. Det innebär att SJs resurser nyttjas på ett så optimalt sätt som möjligt samt att planeringen förbättras.

I och med detta underlättas arbetet för medarbetarna. SJ genomför ett koncerngemensamt effektiviseringsprogram som ska sänka kostnaderna. Arbetet med fordon, bemanning och service utvecklas

så att produktionsresurserna är tillgängliga när kunderna reser som mest under trafikdygnet. En annan viktig del gäller arbetet med resurssnål produktion i verkstäder och depåer – ett arbete som kraftigt förbättrat produktiviteten i denna del av verksamheten.

Expansion

Målet är att allt fler resenärer ska välja SJ, både i Sverige och utomlands. Expansionen innebär ett insteg på nya marknader, men en minst lika betydelsefull del är att ytterligare förbättra vår baskvalitet. En hög och jämn kvalitet attraherar fler resenärer på befintliga marknader vilket banar väg för ökad expansion. Till denna utveckling hör även nya typer av samarbeten, där vi och våra partners har tagit fram olika paketlösningar som till exempel resa, boende och upplevelser.



Punktlighet

– vårt främsta kundlöfte

Punktlighet är den allra viktigaste kvalitetsfrågan för SJs kunder och för SJ. För att förbättra detta område har vi fördjupat samarbetet med Trafikverket och genomfört ett antal insatser i vår egen organisation.

För SJ är punktlighet det främsta kundlöftet, som vi i alla lägen strävar efter att uppfylla. Konkret innebär det att vi arbetar systematiskt med de problem, fel och brister som kan äventyra punktligheten och därmed vår kvalitet. Några av dessa orsaker kan vi åtgärda direkt i vår egen verksamhet. Andra har koppling till våra leverantörers och samarbetspartners ansvarsområden. I båda fallen gör vi vårt yttersta för att medverka till positiva lösningar, som sammantaget förbättrar punktligheten i tågtrafiken.

Omkring två tredjedelar av alla tågförseningar beror på omständigheter som ligger utanför vår kontroll, främst i järnvägsnätet som har kraftigt eftersatt underhåll, är underdimensionerat och i behov av moderniseringar. Det gör att problem med till exempel växlar, signaler eller ställverk riskerar att försämra tågens punktlighet. För att åstadkomma mer inom detta område har SJ fördjupat samarbetet med Trafikverket, som ansvarar för infrastrukturen. Nu görs regelbundna avstämningar kring störningar, potentiella problem och förebyggande insatser, vilket ska få en positiv effekt på punktligheten.

Punktliga ankomster

En tredjedel av förseningarna beror på orsaker som vi själva kan påverka. SJ arbetar intensivt med att förbättra dessa områden. Vårt mål är att 90 procent av alla tåg ska ankomma i rätt tid. För att klara detta är det främst tre områden SJ fokuserar på:

- fordonsunderhåll
- hantering av trafikstörningar
- avgångspunktighet

Vårt arbete med fordonsunderhåll innebär att service och reparationer av lok och vagnar ses över, genom att till exempel planeringen och underhållsrutinerna

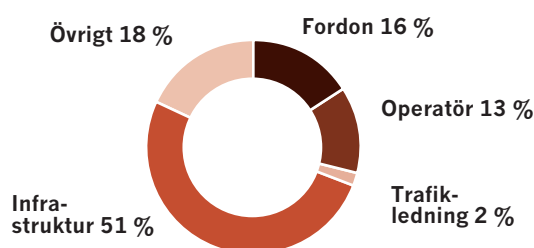
görs effektivare så att allt fler tåg är ute i trafik.

Vi förbättrar de interna rutinerna så att de vid trafikstörningar ska fungera smidigt och strukturerat och åtgärder genomförs på bästa möjliga sätt.

Avgångspunktighet fokuserar på de förberedelser som måste till för att våra tåg ska avgå i tid, såsom att medarbetarna är på plats, tågen är tillgängliga, städningen är klar, bistro kan öppna, resenärerna kommer ombord i tid samt att tåget får sin avgångssignal från Trafikverket. Det är en komplex kedja, där vi utvärderar flöden och processer för att hitta lämpliga åtgärder och förbättringar. Målet är strukturerade och mer enhetliga rutiner vid alla avgångar, vilket förenklar för våra medarbetare och förbättrar punktligheten.

Vi mäter även det som kallas punktighet under väg, alltså alla olika delsträckor på en resa. Genom att analysera också denna typ av punktighet blir det enklare att hitta lokala problem och brister och sätta in rätt åtgärder på rätt plats och vid rätt tid. Det bidrar till att vi, på ett tydligare sätt, arbetar med vårt främsta kundlöfte, punktligheten.

Vad påverkar vår punktlighet?





Restidsgaranti

Grunden för nöjda kunder är service och bra bemötande före, under och efter resan. Till det kommer punktlighet och god komfort. När vi inte håller vårt kundlöfte är det viktigt med en kompensation.

Kundundersökningar visade att många av våra kunder förväntade sig en högre ersättning än den som lanserades 2009. Därför har SJ förbättrat restidsgarantin och ändrat ersättningsnivåerna. Nu finns det två sätt att bli kompenserad vid försening, kontanter eller värdebevis. 85 procent av våra kunder väljer värdebevis.

KONTANTERSÄTTNING Dagståg och Nattåg

- 60 minuters försening ger 25 procent av resans pris tillbaka.
- 120 minuters försening ger halva resans pris tillbaka.

VÄRDEBEVIS Dagståg

- 30 minuters försening ger halva resans pris tillbaka.
- 60 minuters försening ger hela resans pris tillbaka.

VÄRDEBEVIS Nattåg

- 60 minuters försening ger halva resans pris tillbaka.
- 120 minuters försening ger hela resans pris tillbaka.

Anledning till att ersättningsnivåerna ligger något lägre för nattågsstrafiken är att förutsättningarna för punktlighet är svagare, med långa sträckor av enkelspår.

Professionellt och personligt bemötande

Framåtanda, Omtanke, Ansvar. Vårt kundbemötande kan beskrivas på flera olika sätt och kopplas till en mängd insatser. Gemensamt för dem är att de ska bidra till ett bemötande som är professionellt och känns personligt samt svarar mot kraven och behoven våra kunder har för stunden.

Bemötandet är en fråga som berör alla våra medarbetare med kundkontakter, ombord på tåg, i butiker och på telefon. Lika viktigt är det att vi lever upp till förväntningarna på service och bemötande i olika situationer, såväl i vardagssammanhang, som vid särskilda omständigheter som ställer ytterligare krav på oss.

Nöjd kund – Mitt ansvar

För att skapa en samsyn kring bemötande och service genomför SJ åtgärder som ska förbättra organisationen, utveckla ledarskapet, stödja medarbetarna

och förstärka arbetet med information och kompetensutveckling. Det gemensamma temat är "Nöjd kund – Mitt ansvar". Det tydliggör att alla medarbetare bidrar till ett SJ där bemötandet är a och o. Alla tar ansvar för kunden.

För resenärerna innebär detta snabba, trygga och tydliga besked, aktiv problemlösning samt en service som håller jämn och hög kvalitet. Varje enskilt bidrag har betydelse. Det är då det personliga kundbemötandet blir tydligt med allt vad det innebär av lyhördhet, omtanke och lösningar som skapar trivsel, klarar ut frågor och löser problem.

Ökad service ombord

På X 2000 har en ny funktion som kallas serviceledare inrättats. 200 medarbetare har utbildats i denna satsning. Deras främsta funktion är att säkra och samordna servicetjänsterna ombord och ta hand om kunderna och de behov som kan uppstå.

Vid behov kan vi även höja kapaciteten genom att utöka antalet medarbetare i tjänst. Det gäller särskilda åtgärder som vi sätter in vid trafikstörningar då frågorna är många och kundernas behov av stöd extra stort. På de större stationerna har servicen på peronger och väntsalar byggts ut; värdar rör sig bland resenärerna och på ett aktivt sätt stöttar, ger råd, följer upp och hjälper till. Vi har också tecknat avtal för att snabbt kunna dubblera antalet medarbetare inom kundtjänsten.

Att vara proaktiva är en självklar ambition för oss i arbetet med service och kundbemötande. Exempel på detta är de telefon- och sms-tjänster som utnyttjas i allt högre grad vid trafikstörningar för att förebygga och reducera problem som uppstår. Kunderna ska i förväg kunna få information om förändringar som rör deras resa, vilket sparar tid och underlättar den egna planeringen.



Gör resandet enklare och smartare!

SJ Prio är vårt kundprogram för ett enklare och mer förmånligt resande. Intresset har varit stort sedan starten 2007, vilket vi är stolta över. Idag har SJ Prio cirka 700 000 medlemmar, en ökning med nästan 200 000 bara under 2010.

Grundidén är att man som SJ Priomedlem ska få extra förmåner och erbjudanden samt skräddarsydd kommunikation. Via SJ Prio får vi också möjlighet att nå ut till kunderna, ställa frågor, testa idéer och introducera nyheter.

Vi är i ständig dialog med resenärerna och gör löpande undersökningar som visar vad man tycker om SJs leverans. Resultaten ligger till grund för nyheter och förbättringar. Det bidrar till att utveckla SJs verksamhet och kvalitet och därför ser vi SJ Prio som en del i vår strävan att kontinuerligt bli bättre.

Mängder av förmåner

SJ Prios princip är enkel - ju fler resor, desto mer förmåner. Medlemmarna får poäng på resor och inköp. Dessa poäng kan användas till nya resor, mat i bi-
stron, Internet ombord eller till erbjudanden från SJ

eller våra partners. På de högre medlemsnivåerna finns extra förmåner, till exempel tillträde till SJs lounge.

Alla SJ Prio-medlemmar får månadsvis ett nyhetsbrev och erbjudanden. Erbjudanden anpassas till olika behov såsom resmönster, ålder och bostadsort, allt för att SJ Prio ska bli så träffsäkert som möjligt. Att vara SJ Priomedlem ska upplevas som intressant och ge mervärden.

Nya erbjudanden

SJ ökar möjligheterna för medlemmarna att nyttja sina poäng genom nya erbjudanden och samarbetspartners. Hit hör exempelvis nya samarbetsavtal med ett flertal hotellkedjor, hyrbilsfirmor och upplevelseproducenter.

En ny partner för året är Stiftelsen Min Stora Dag. Stiftelsen har som mål att uppfylla svårt sjuka barns önskningar, när dagarna är långa och behandlingarna tuffa. SJ och priomedlemmarna skänker poäng så att barnen kan åka tåg gratis till de upplevelser stiftelsen ordnar.

SJ Prio har erhållit flera utmärkelser och är idag ett kundlojalitetsprogram som har blivit mycket omskrivet. Med 700 000 medlemmar skapar vi förutsättningar för att utveckla programmet vidare och kunna erbjuda än mer.



Tillgänglighet

– tryggt och enkelt

SJ ska alltid vara tillgängligt för kunden. Det ska vara enkelt och tryggt att boka sin resa eller köpa andra tjänster, oavsett när, var och hur denna bokning görs. Det finns ett brett utbud av försäljningskanaler och flera distributionssätt. Allt för att förenkla resandet med oss.

Skräddarsydd försäljning

SJ arbetar med olika typer av kunder som har olika behov av service- och försäljningstjänster. Att skräddarsy tjänsterna på ett sätt som passar kundernas olika roller och beteenden är viktigt för oss. Den vane affärsresenären eller den trogne pendlaren har helt andra behov än semesterresenären, helgfiraren, studenten eller pensionären, som kanske bara åker tåg någon gång per år.

Försäljningskanalerna kan delas in i två huvudkategorier, självbetjäning respektive personlig försäljning. Självbetjäningen ökar mest och står idag för cirka 55 procent av vår samlade försäljning. Här ingår internettjänsten sj.se, mobil.sj.se, företagsportalerna samt cirka 155 biljettautomater runtom i landet. Det långsiktiga målet är att försäljningen via självbetjäning ska öka ytterligare. Den personliga försäljningen hanteras via SJs 32 resebutiker, vårt Contact Center för telefontjänster och via externa resebyråer som står för en stor andel av försäljningen till företagskunder. Dessutom samarbetar vi med 7-Eleven, Pressbyrå och ATG.

Lätt att köpa biljett

Mixen av olika försäljningskanaler för SJs tågbiljetter ökar tillgängligheten. Just enkelhet, tillgänglighet och närhet är för oss nyckelord i försäljningsarbetet. Under 2010 har vi gjort följande förbättringar i våra försäljningskanaler:

- Fortsatt utveckling av sj.se. Denna säljkanal har gjorts enklare, tydligare och mer informativ för kunderna. Fler resealternativ visas och vi har förklarat några av köpstegen.
- Mängdköp av till exempel årskort och månadskort kan numera göras på sj.se.

- De så kallade tio- och femtiobiljetterna, som är öppna för resor under en viss tidsperiod, finns numera som elektroniska biljetter.
- Mobil.sj.se har byggts ut ytterligare och anpassats till fler produkter.
- Cirka 150 TIM-automater har uppgraderats för att förbättra servicen för framför allt pendlartrafiken i Mälardalen.



20 260 resenärer har sagt sitt

Trots ett tufft år med stora störningar i trafiken har vi återigen fått betyget "Bra" i Nöjd-Kund-Index, något vi kan tacka våra medarbetare ombord för. I vår stora ombordmätning intervjuar vi fler än 1 600 kunder varje månad om hur deras resande med SJ ser ut. Under 2010 intervjuade vi totalt 20 260 kunder.

Frågorna vi ställer handlar om hur resenärerna upplever punktlighet, komfort, information och service och bemötande. Resultatet redovisas varje år i Nöjd-Kund-Index (NKI). För 2010 blev index 70 vilket motsvarar betyget "Bra". De områden där vi får högst betyg är gällande bemötande, komfort och information.

Punktlighet. 85 procent av våra tåg håller tiden. Kundnöjdheten när det gäller punktlighet går dock ner till 53 (60), för 2010. Nedgången beror i första hand på vinterns trafikstörningar samt hastighetsnedsättningen för X 2000-flottan under sommarmånaderna.

Bra komfort. Komfort är den viktigaste aspekten efter punktlighet för den totala kundnöjdheten. Index för året blev 72 (72) vilket motsvarar betyget "Bra". Kunderna upplevde resandet med SJ som bekvämt och behagligt.

Tydlig information. Kunderna är mycket nöjda med informationen. Index 76 är i fas med de senaste årens mätningar och motsvarar betyget "Mycket bra". Informationen upplevs vara tydlig och välkomnande, att den är tillräcklig och innehåller det kunden behöver för resan. Däremot var resenärerna inte lika nöjda när störningar uppstod och tydligare information om vad som hänt och hur anslutningar påverkas efterlyses.

Gott bemötande. Hur vi bemöter våra resenärer är avgörande för kundnöjdheten. De senaste åren har betyget pendlat mellan "Bra" eller "Mycket bra". För 2010 blev index 73, vilket motsvarar betyget "Bra".

Resultat av ett tufft år

Förtroendet för SJ har sjunkit, vilket vi ser allvarligt på.

Vi arbetar målmedvetet för att förbättra detta. Nedgången hänger till stor del samman med vinters prövningar. Kunder drabbades hårt när banor inte var färdiga eller snöröjda, när stora förseningar inträffade och tåg ställdes in. Punktligheten var även dålig under sommarmånaderna, bland annat med anledning av X 2000-flottans reducerade hastighet. Sammantaget påverkade detta det totala NKI-resultatet negativt.

Störningarna under 2010 har gjort att arbetssituationen har varit tuffare än normalt. Det har ställts stora krav på medarbetarna och deras förmåga att ta hand om kunderna på ett så bra sätt som möjligt, vilket NKI visar att de har gjort bra.

Kundpanelen

Kundpanelen är ett komplement till våra månatliga ombordmätningar och innebär ytterligare en möjlighet att föra dialog med kunderna. Detta är särskilt viktigt inför förändringar, produktanseringar och utvärderingar. Undersökningar genomförs vid cirka tio tillfällen under året. Ett par tusen resenärer frågas ut gällande specifika frågor vid varje tillfälle. De tillfrågade har själva anmält sitt intresse av att delta i panelen.

Indexnivåer

Metod för mätning ombord där 100 står för "total nöjdhet". Indexnivåerna brukar klassificeras enligt följande indelning:

0 – 50	= helt oacceptabelt
51 – 54	= mycket dåligt
55 – 60	= dåligt
61 – 69	= medel
70 – 74	= bra
75 – 79	= mycket bra
80 – 100	= utomordentligt bra

Den nya Kundgruppen

– en del av Trafikledningen

Vi tar nu ett helhetsgrepp gällande kundservice. För att öka kundnyttan och förbättra arbetet med kundbemötande och service ansvarar den nyetablerade Kundgruppen för kommunikationen med kunder och medarbetare ombord.

Trafikledningen leder och styr trafiken och ser till att tågen kommer fram till sin destination i tid. En ny enhet, Kundgruppen, har etablerats. Den består av ett fyrtiotal personer som bland annat arbetar med att dämpa och mildra effekterna av olika störningar. Gruppen ansvarar för ersättningstrafik, förtäring, logi och information. Resenärer kan till exempel få information om förändringar i tidtabellen via sms. Dessutom ska de ge stöd till kollegor ombord, till resebutiker och till medarbetare som arbetar på perronger.

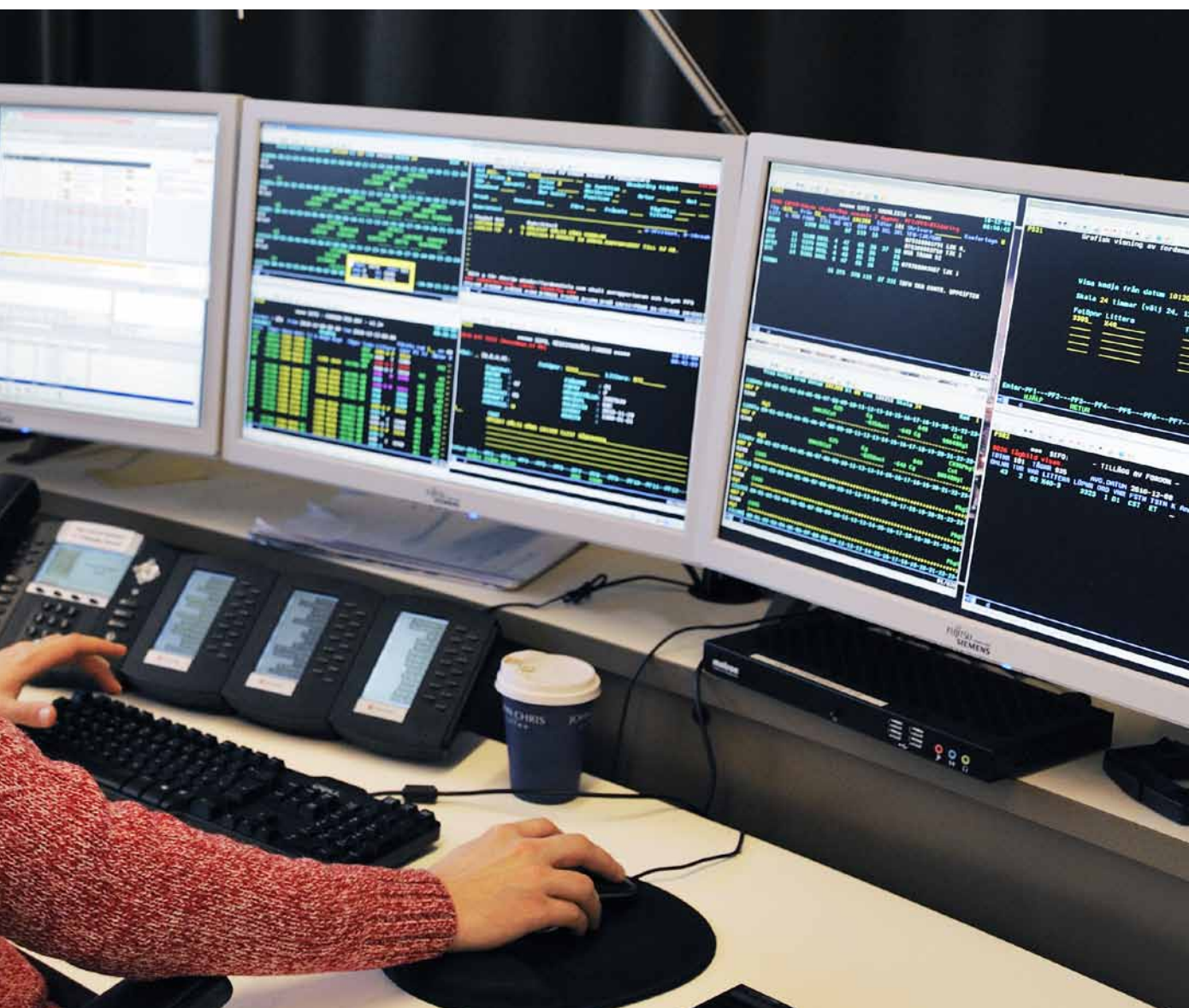
Effektivare Trafikledning

Trafikledningen fokuserar på att hantera trafikåtgärder och säkerställa att trafiken fungerar. Effekten av förstärkningen är att Trafikledningen vid störda lägen har kraft och resurser att analysera och planera för att reducera konsekvenserna av störningen.

Ett annat resultat av gruppens arbete är snabba och effektivare hantering av trafikläget, till exempel då passagerare behöver evakueras när tåg går sönder. SJs och Trafikverkets målsättning är att när ett tåg stannar på linjen så ska alla passagerare, om så blir nödvändigt, vara evakuerade till ett annat färdssätt inom två timmar.

Effekterna av denna förstärkning ger bättre möjligheter till uppföljning och bättre rutiner för att planera både kort- och långsiktiga beslut.





Tågresor för alla

– oavsett behov

En tågresor med SJ ska vara tillgänglig för alla, självklart också för resande med funktionshinder av olika slag.



Vi bedriver ett kontinuerligt arbete för att göra resan enklare och bekvämare för kunder med högre krav på tillgänglighet. Det sker i nära samarbete med åtta olika handikapporganisationer, som representerar människor med funktionsnedsättningar som innebär hinder när de är ute och reser. Vår ambition är att ständigt bli bättre på att tillgodose behoven från resenärer med funktionsnedsättningar. I olika utbildningar kring bemötande och krishantering tas frågor om funktionshinder numera upp som en självklar del. Evakueringar simuleras med rollspel och där har en deltagare alltid en funktionsnedsättning eller annan särskild förutsättning.

Nya tågen är till för alla

När det gäller nya eller ombyggda tåg finns ett detaljerat EU regelverk som SJ följer. Under hösten 2011 kommer 20 nya tåg att successivt sättas i trafik. Dessa tåg kommer att vara fullt anpassade för alla som kan resa på egen hand och har rullstolar inom standardmått för järnväg: 70 cm bred och 120 cm lång.

Varje tåg kommer att ha två rullstolsplatser. Alla viktiga funktionsknappar finns inom räckhåll för den rullstolsburne. Resenären kan själv hantera rullstolslyften och det finns en knapp för dörröppning som underlättar vid avstigning.

X 2000 har också fått nya rullstolslyftar som har betydligt bättre driftsäkerhet än de gamla. Från årsskiftet 2010/2011 finns dessa på plats och klarar rullstolar inom de nämnda standardmått.

Information

För människor med nedsatt syn har vi tagit fram ett märkningsprogram för skyltar ombord på tågen. Det är taktila piktogram som kompletteras med punktskrift. Dessa skyltar monteras i samband med att nya tåg sätts i trafik och äldre vagnar rustas upp.

Bättre och mer tillgänglig information ombord blir det genom införandet av konceptet Infotainment, som är en blandning av information och underhållning. Konceptet kommer att införas på de nya snabbtågen.

Fler anpassade platser

För att underlätta möjligheten att hitta anpassade platser ombord, kommer vi att erbjuda fler platstyper. Idag finns det rullstolsplats, rullstolsplats med stol (som resenären kan flytta över till) och handikapplats på ett fåtal tåg. Framöver kommer det att finnas:

- Handikapplatser på samtliga SJ-tåg. Dessa platser finns nära utgång och toalett och är tänkta för dem som har svårt att gå, svårt att se, har ledarhund eller vill ha nära till toalett.

- Djurfri plats är för de som har pälsdjursallergi. Dessa platser är placerade i vagnar dit sällskapsdjur aldrig har tillträde. I sällsynta fall kan en ledarhund eller annan assistanshund ha varit i vagnen, men i så fall i andra änden av den.
- Plats nära rullstolsplats, vilket underlättar för medföljande assistenter, familj, kollegor eller vänner att resa tillsammans med resenär i rullstol.

Från och med januari 2011 blir dessa specialplatser bokningsbara på alla tåg där det går att boka plats. Första resdatum är den 20 juni 2011. Alla platser i SJs tåg som är avsedda för personer med höga krav på tillgänglighet säljs också sist i bokningssystemet. Det är för att de ska finnas tillgängliga för dem som behöver platserna så länge som möjligt.

Ledsagning och utbildning

SJ deltar aktivt i Samtrafikens projekt för att ta fram ett bättre och mer heltäckande system för ledsagning än det nuvarande. Målsättningen är att skapa en så bra tjänst att alla trafikoperatörer vill ansluta sig, även regional- och expressbussar. Detta är en grundförutsättning för att hela resan ska fungera. Idag är dock endast SJ och fem andra aktörer av cirka 30 anslutna.

Vi fortsätter vårt givande samarbete med Samtrafiken när det gäller att tillgängliggöra tåg, bokningssystem och informationskanaler.



Långsiktig lönsamhet och konkurrenskraft

Våra investeringar bidrar till att SJ är långsiktigt lönsamt, konkurrenskraftigt samt till att vi kan bedriva en finansiellt stabil verksamhet över tiden. Under de senaste tio åren har vi investerat betydande belopp, dels i nya tåg och dels i fortlöpande teknik- och komfortupprustningar.

Våra investeringar måste bygga på långsiktighet eftersom tågen ska gå i trafik under flera decennier. X 2000 togs i drift för cirka tjugo år sedan och kommer, efter moderniseringar och tekniska uppgraderingar, att vara i trafik en tid framöver. Detsamma måste också gälla för de höghastighetståg som förbereds för att bli nästa stora investering i SJs tågflotta. Tågen ska kunna gå i trafik fram till 2040-talet. För alla nya tåginköp gäller att tågen måste vara flexibla och kunna anpassas till kommande krav och förändringar. En framtida fordonsflotta måste kunna moderniseras genom tekniska uppgraderingar. Även förändringar som bygger på hur resenärernas behov utvecklas över tid måste kunna tillgodoses. I ett läge när konkurrensen på tågmarknaden ökar blir det extra viktigt för oss att ta rätt investeringsbeslut eftersom det kan få stor påverkan på såväl lönsamhet som marknadsposition.

De nya snabbtågen

Våra 20 nya snabbtåg sätts successivt i drift under senare delen av 2011. De utgör ett nytt, spännande tågkoncept som erbjuder samma nivå av service och komfort som X 2000. Tågen är moderna kvalitetståg, anpassade till fjärrtrafik. En nyhet är att de kommer att ha Infotainment ombord, en kombination av information och entertainment som tillsammans skapar ett attraktivt resande med en användbar stund ombord.

Förbättrade InterCitytåg

InterCitytågen genomgår successivt ett upprustningsprogram som i ett första steg bland annat innebär ny interiör och fler eluttag. Det ska också alltid finnas servering i någon form ombord. Detta för att tågen ska bli ännu bättre anpassade för långa resor. Den andra delen i projektet med renoveringen har startat och under 2012 ska alla InterCityvagnar ha en ny fräsch bistro, ny familjevagn med bord och sittplatser för fyra, lekhörna för våra yngsta resenärer, bättre bagage- och barnvagnsmöjligheter samt rullstolslyft och rullstolsplatser.

Nyckelord i utvecklingen av de nya snabbtågen har varit bekvämlighet och komfort. Tågen är driftsäkra med motorer under varje vagn. Omsorg om miljön har präglat val av material både när det gäller vagn och interiör. Nya tjänster introduceras ombord såsom konceptet Infotainment.



Hög säkerhet och komfort

I arbetet med tekniskt underhåll står trafiksäkerheten i centrum. Tillförlitliga och driftsäkra tåg skapar trygghet när man reser. Underhållet inkluderar även komfort och trivsel ombord så att våra tåg känns moderna och förknippas med ett behagligt resande.

Tekniskt underhåll förutsätter en rationell planering, där reparationer och underhåll planeras på ett sätt som gör att varje fordon är i trafik i så stor utsträckning som möjligt. Alla fordonsslag har sina underhållsprogram som de följer under sin livslängd. Där ingår såväl tekniska uppgraderingar som moderniseringar och traditionellt underhållsarbete. Uppgraderingarna blir en del av SJs utveckling genom att vi fortlöpande erbjuder nya eller förbättrade produkter och koncept. Dessutom är moderniseringarna och teknikuppgraderingarna en viktig del i SJs miljötänkande genom att vi sparar resurser.

Mer underhåll för pengarna

Nivån på det tekniska underhållet svarar mot de höga kvalitetskrav vi ställer på tågtrafiken, krav som alltså omfattar både säkerhet och komfort. Under senare år har effektiviseringsarbetet inom vår underhållsverksamhet tagit fart. Syftet är att höja både produktiviteten och kvaliteten. Konkret innebär det att vi ska få ut mer underhåll ur de pengar som sat-

sas varje år. I detta utvecklingsarbete är målen också att:

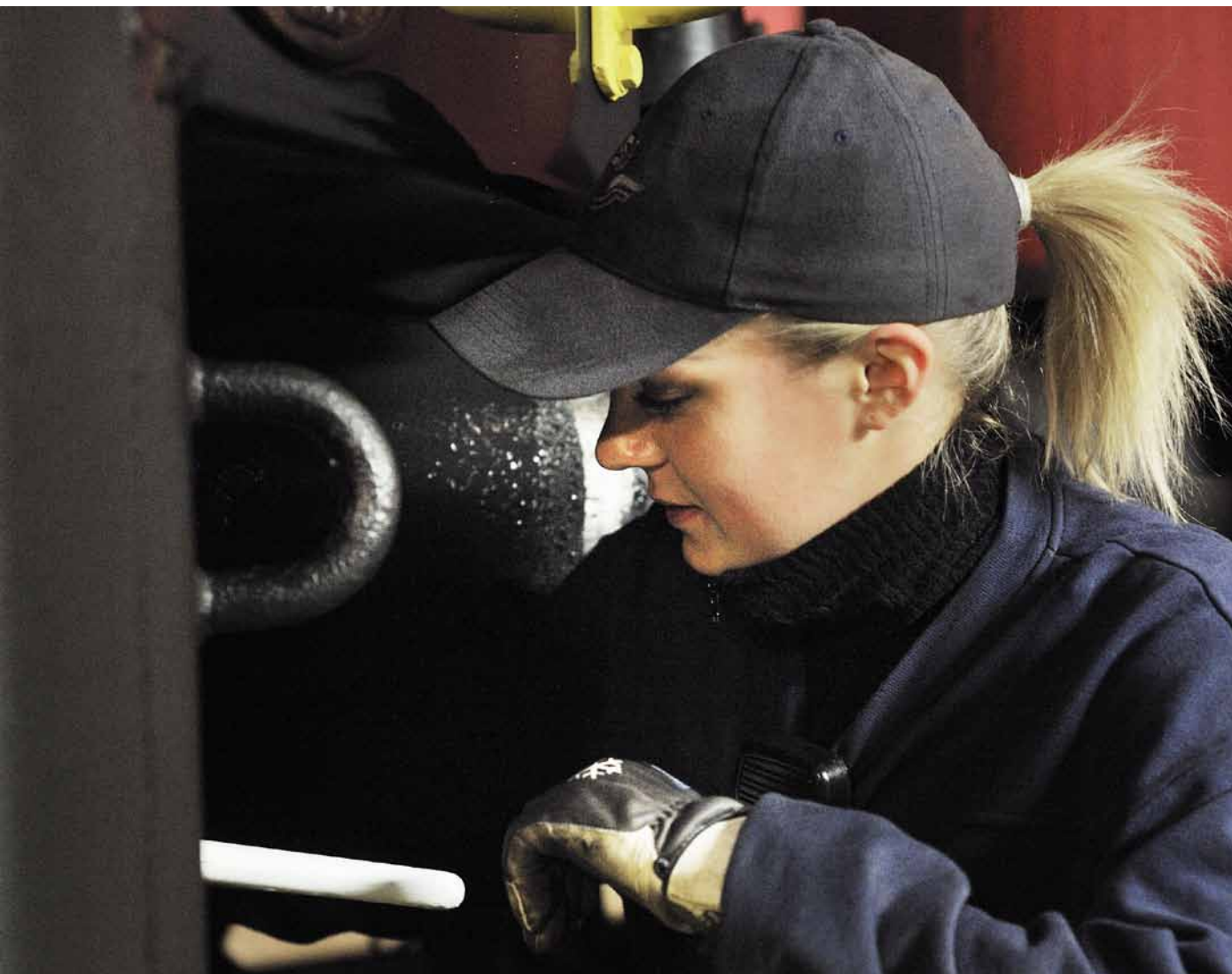
- Reducera antalet utestående fel med två tredjedelar.
- Halvera antalet trafikpåverkande fel.
- Öka tillgången till fordon under högtrafik, det vill säga morgon och kväll då människor vill resa som mest.

Förändringarna innebär att vi lägger mer kraft på förebyggande underhåll istället för på reparationer. Vi har implementerat ett smartare arbetssätt med stor potential. Rätt underhåll i rätt tid sparar tid och pengar jämfört med att vänta tills ett fel inträffar. Erfarenheten visar att en 25-procentig ökning av det förebyggande underhållet kan halvera behovet av avhjälpande reparationer. Att förebygga och göra rätt från början minskar dessutom risken för kvalitetsbrister, som uppmärksammas senare och då riskerar att påverka våra resenärer.

Resurssnål produktion – ett smartare arbetssätt

Arbetet med resurssnål produktion innebär att nya arbetssätt, processer och rutiner successivt införts i underhållsverksamheten. Filosofin bakom resurssnål produktion kommer från industrin. Nyckelorden är lagarbete, tydlig styrning samt visualisering av mål och de resultat som uppnås. Detta arbetssätt utvecklas i nära samverkan med våra samarbetspartners inom till exempel tekniskt underhåll och städservice.

Resurssnål produktion innebär att produktionsflöden läggs om, verkstäder och anläggningar anpassas till nya förutsättningar, medarbetare kompetensutvecklas samt till att planering och samverkan förbättras. Effekten av detta arbetssätt är tydlig och har bidragit till att produktiviteten vid underhållsdepån i Hagalund ökat med cirka 40 procent. Samtidigt har kostnaden per producerad timme minskat. I slutändan innebär det mer underhåll per satsad krona för SJ.



I fokus 2010

Under året uppgick SJs kostnader för tekniskt underhåll och uppgraderingar till cirka 1,3 miljarder kronor. Till årets viktigaste projekt hör den pågående uppgraderingen av X 2000, till en förlängd livslängd med 15 år. Upprustningen omfattar bland annat kraftöverföring, driv- och bromssystem samt boggie och hjul. Dessutom pågår ett upprustningsprojekt för att bygga om och modernisera 160 personvagnar för ökad trivsel och komfort, till en sammanlagd kostnad om cirka 450 miljoner kronor. Ett annat stort projekt är upprustningen av verkstäder och depåer, som har innefattat lokaler, maskiner och övrig teknisk utrustning. Denna upprustning hänger nära samman med den fortsatta utvecklingen av resursnål produktion. Projektet ökar tempot i det gemensamma arbetet med vår största underhållsleverantör för att förbättra processerna och strukturera flöden i underhållsverksamheten. För att minska ris-

ken för trafikstörningar har vi också gjort ett antal förbättringar under året:

- Utökat kapaciteten vad gäller axel- och bromsskydd så att trasiga tåg snabbare kommer ut i trafik igen.
- Tagit fram lösningar samt implementationsplaner för att kunna förstärka nospartier på X 2000 och Dubbeldäckarna, vilket syftar till att tågen ska klara av viltolyckor bättre.
- Bättre vinteranpassning av dörr- och toalettssystem.
- Ställt högre krav på utökad kapacitet och bemaning för snabbare genomflöden i depåer och verkstäder.
- Förebyggande avisning via glykolbesprutning samt ombyggnad av avisningsanläggningar som fått tillgång till varmluftsteknik.
- Förstärkt beredskap och kapacitet för att snabbare kunna byta ut trasiga hjul och hjullager.

Ökade avregleringar i tågtrafiken

Tågmarknaderna i Europa avregleras successivt. Bakgrunden är gemensamma EU-direktiv, där målet är att öka konkurrensen genom att bredda utbudet och mångfalden i tågtrafiken i Europa.





Sverige har den kommersiella tågtrafiken avreglerats i etapper fram till den 1 oktober 2010. Det gör att nya operatörer kan ansöka om att få bedriva persontrafik. De tåg som ska användas för trafiken måste vara anpassade till den nationella tekniska standarden, till exempel vad gäller plattformshöjd, elsystem med mera.

Någon generell ökning av utbudet i tågtrafiken är inte att vänta. Orsaken är att nya operatörer måste ansöka hos Trafikverket om så kallade tåglägen, som förenklat innebär att operatören får rätt att bedriva trafik på en viss avgång eller sträcka. Tillgången på tåglägen är dock begränsad, särskilt på de kommersiellt mest intressanta linjerna. Trafikverket tilldelar tåglägen med syfte att nå mesta möjliga samhällsnytta. Tilldelningen av tåglägen gäller under tolv månader.

Flera aktörer

Avregleringarna bedöms öka konkurrensen inom tågtrafiken, främst på enstaka linjer eller attraktiva avgångar. Det gör att det kommer att bli fler aktörer i tågtrafiken och att prispressen ökar. Operatörerna kommer också att konkurrera mer med den service som erbjuds ombord, vilket öppnar för ett större utbud av produkter och tjänster.

Nya uppdrag

Upphandlad trafik gäller i första hand regionaltrafik och den marknaden har varit konkurrensutsatt under lång tid. I stort omfattar den ett tiotal uppdrag eller trafikområden, som upphandlas löpande av respektive region. Exempel på ett sådant uppdrag är Botniatåg, där SJ och tyska tågoperatören Deutsche Bahn sedan sommaren 2010 bedriver persontrafik på den nya Botniabanan mellan Örnsköldsvik och Umeå.

SJ har valt att expandera selektivt inom den upphandlade trafiken. Vi fokuserar mer på den kommersiella trafiken, där vi själva står för affärsrisken. Den kommersiella trafiken skapar tydligare tillväxtmöjligheter och är därför mest intressant.

Expansion

i Sverige och Danmark

SJ är idag ett finansiellt starkt företag och denna styrka ska vi behålla också i framtiden. För att kunna genomföra stora investeringar, och samtidigt vara lönsamma och finansiellt stabila, har vi siktat inställt på fortsatt expansion.

Denna expansion innebär att vi stärker vår marknadsposition i Sverige och skapar lönsam tillväxt på nya geografiska marknader. Detta sker även genom samarbeten, dels vidareutveckling av existerande samarbeten och dels via nya partners.

SJ har utvecklat sin verksamhet under året och i centrum står nya satsningar i Sverige och Danmark. Den internationella tillväxten innebär exempelvis avgångar till Köpenhamn och Odense. Från Stockholm handlar det om sex avgångar varje dag med X 2000 och från Göteborg ungefär lika många avgångar med X 2000 och InterCity-tåg.

Trafikutvecklingen har hittills varit positiv och ligger i nivå med våra förväntningar. Samtidigt har Köpenhamn blivit en knutpunkt i den danska marknaden. Numera trafikerar SJ även sträckan Köpenhamn – Odense; en sträcka som är kommersiellt intressant och har ett stort antal resenärer. Den utökade satsningen i Danmark innebär att vi idag erbjuder direkttrafik mellan en rad svenska städer och Odense, som är Danmarks tredje största stad.

Att ha ett nav i Köpenhamn är viktigt, inte minst på grund av närheten till Kastrup och möjligheten att erbjuda resenärer att ta tåget till flyget. Vi har också öppnat en resebutik på Hovedbangården. Köpenhamn blir en ny hub och ett nav för trafiken och den internationella expansionen vidare ut i Europa.

Partnerskap ökar tillväxten

Under sensommaren 2010 invigdes den första etappen av Botniabanan. SJ och den tyska tågoperatören Deutsche Bahn har tillsammans etablerat företaget Botniatåg, som driver den regionala, upphandlade persontrafiken på sträckan Örnsköldsvik – Umeå. När den sista etappen av Botniabanan, Ådalsbanan, tas i drift i slutet av 2011 utökas trafiken till sträckan

Sundsvall – Umeå. Botniatåg skapar nya tillväxtmöjligheter för SJ och antalet resenärer, som till stor del består av arbetspendlare, har utvecklats positivt.

Den här typen av strategisk samverkan banar även väg för nya, gemensamma projekt med tillväxtmöjligheter på tågmarknader i och utanför Sverige.

En annan nyhet är att vi utökat persontrafiken mellan Stockholm och Umeå. Denna linje trafikeras tidigare av natttåg, men från 2010 erbjuder vi också avgångar dagtid till Umeå. I förlängningen siktar vi på att utöka persontrafiken mellan Stockholm och Oslo. Det gäller planer för en utökad snabbtågs trafik med början 2012.

Att utvecklas vidare mot Europa blir överhuvudtaget allt intressantare för oss. Det gäller särskilt kommersiell trafik på de utländska stambanorna, där tillväxtmöjligheterna bedöms vara stora.

Nya koncept och samarbeten

Expansionen på den svenska marknaden inriktas inte bara på ny trafik, utan också på nya tåg och attraktivare koncept. Våra nya tåg som successivt sätts i trafik från och med hösten 2011 är en del av tillväxten. Tågen ska i första hand gå i trafik i Västsverige, Värmland, Dalarna samt på Botniabanan. En konsekvens av de nya snabbtågen är att de frigör kapacitet eftersom de ska vara ett komplement till X 2000 på flera linjer. Totalt sett ger de nya tågen en kapacitetsökning på cirka 5 000 passagerarplatser.



SJ – Sveriges största resevaruhus

En betydande del av SJs expansion sker på befintliga marknader. Vi utökar vårt utbud med evenemang, hotell, resor ut i Europa och mycket mer. SJs ambition är att leverera en inspirerande och smidig resa till kunden.

SJ satsar på evenemangsresor. Vi vill uppmuntra resenärer att välja SJ och vi vill inspirera till reslust och resande.

Omfattande utbud

Utbudet har utökats allt eftersom våra kunders intresse ökar och våra erbjudanden upplevs som attraktiva. Under året sålde SJ paket till 110 evenemang. Vi har avtal med de sju största hotellkedjorna i Sverige, vilket gör att vi kan erbjuda rabatterade priser. Evenemangsresorna går ofta till storstäderna men SJ satsar också på en utökad geografisk spridning med resmål som till exempel Åre och Astrid Lindgrens Värld.

Under året har vi också utvecklat möjligheterna att boka olika attraktioner på resmålen.

SJ utanför Sverige

Det ska vara enkelt att resa med SJ. Genom samarbeten med de största utländska tågaktörerna är det möjligt att boka hela sin resa, till eller från kontinenten, via SJ. Nätbaserade återförsäljare säljer också biljetter till personer som bor utanför Europa. Dessutom finns avtal med de största utländska researrangörerna som använder SJ för till exempel chartergrupper.

Det finns också ett särskilt evenemangsutbud för Danmark. Satsningen skapar möjligheter för resande till Danmark från Sverige, men också från Sverige till Danmark.

Företagskunder

SJ har ett stort antal företagskunder. Vi har tagit fram särskilda paket med tjänster för såväl små- och medelstora som stora företag, alla med olika behov av skräddarsydda lösningar för resetjänster och paket.

Inom företagsmarknaden ökar också antalet gruppresor. SJ arrangerar konferenståg och chartertåg både i egen regi och tillsammans med resebyråer eller konferensarrangörer.

FlyRail är SJs och SAS gemensamma erbjudande, där resenärer kan boka resor och kombinera flyg och tåg. FlyRail lanserades kring halvårsskiftet 2010 på internet. Tjänsten erbjuder en service utöver det vanliga. Ett konkret exempel på detta är den Kommaframgaranti som SJ och SAS erbjuder inom Europa. Den innebär att resenärerna alltid kommer fram, oavsett om flyget eller tåget är försenat. Om en anslutning bryts tar det bolag som är ansvarigt för förseningen hand om ombokningen.

Andra viktiga samarbeten är bland annat avtal med de största pensionärs- och studentorganisationerna samt med Svenska Riksidrottsförbundet.



Medarbetare som trivs och utvecklas

Vi vill att medarbetarna trivs och utvecklas hos SJ. Vi vill också attrahera nya, duktiga människor som tycker att vår verksamhet är spännande och som ser en framtid hos oss. Vi arbetar aktivt för att vara ett modernt företag med sunda värderingar, som erbjuder stimulerande arbetsuppgifter, skräddarsydd kompetensutveckling, en väl utvecklad hälsovård och mycket, mycket mer.

En stark och positiv företagskultur bygger på värderingar som är i takt med tiden. Det har SJ. Frågor om jämställdhet och likabehandling är självklara för oss vilket innebär att alla medarbetare bemöts med respekt och erbjuds utvecklingsmöjlig-

heter. Vi tror att mångfald och jämställdhet gör oss till ett bättre och i förlängningen mer lönsamt företag. Sunda värderingar gör oss till en attraktivare arbetsgivare, både för dem som arbetar hos oss idag och bland dem som funderar på att söka sig till SJ.



Vår jämställdhet är inte bara formulerad i policys och riktlinjer, utan syns direkt i vår organisation. Vi arbetar aktivt med dessa frågor. Av alla våra medarbetare är 60 procent män och 40 procent kvinnor och denna fördelning genomsyrar hela företaget, också på högsta ledningsnivå.

Kompassen visar vägen

Kompetensutvecklingen säkrar dels att vi har rätt kompetens på rätt plats och dels att medarbetarna känner att de kan utvecklas inom företaget. Vi har ett antal lagstadgade utbildningar som gäller säkerhet ombord och runt våra tåg. Till det kommer en rad andra utbildningar och kurser. Målet är att komma nära individens behov och vara så träffsäkra som möjligt i de utvecklingsvägar som erbjuds.

Sedan 2010 har vi ett nytt verktyg som underlättar arbetet med kompetensutveckling. Det är ett IT-stöd som heter Kompassen och som numera är en del av vårt intranät. Via Kompassen kan alla medarbetare enklare hålla koll på sin kompetensplanering. Det ger ordning och reda för egen del, men också en bättre överblick i kontakterna mellan chef och medarbetare. Individuella kompetensprofiler kan läggas upp via Kompassen och sedan matchas mot behoven, både på den egna arbetsplatsen och inom SJ i stort.

Eftersom Kompassen är så pass heltäckande blir den även en hjälp i vår chefsförsörjning och i den långsiktiga successionsplaneringen. Vi genomför också allt fler interaktiva, datorbaserade utbildningar. Det innebär att medarbetarna fullföljer sin kurs på egen hand närhelst det passar. Det är ett smart och flexibelt komplement till de traditionella utbildningarna, enkelt att följa upp samt att förnya innehållet i.

Levande dialog

Intranätet är navet i den interna kommunikationen. Här finns policys, stöd och riktlinjer som lotsar chefer och medarbetare vidare i specifika frågor - praktiska guider helt enkelt. Numera är interna bloggar och chattar också givna inslag på SJs intranät. Det förbättrar öppenhet, bjuder in fler att tycka till och ger en bredare dialog. Diskussioner och frågor kan snabbt spridas i organisationen. Detta blev extra vik-

tigt under vintern när effekterna av trafikstörningarna ökade behovet av samverkan inom hela SJ.

Under året lanserades Medarbetarpanelen. I den ingår 1 000 medarbetare som besvarar frågor och kan komma med förslag och idéer på förbättringar. På detta sätt har SJ möjlighet att fånga upp viktiga signaler i organisationen. Medarbetarpanelen svarar på frågor ungefär en gång i månaden.

Löne- och utvecklingssamtal är en annan form av dialog. Vi lägger stor vikt vid dessa samtal där medarbetare och chefer diskuterar och utvärderar mål och prestationer.

Friskare medarbetare

Vi gör omfattande satsningar på såväl friskvård, som stöd och rehabilitering i samband med sjukskrivningar. Utvecklingen pekar åt rätt håll eftersom sjukfrånvaron inom SJ har haft en positiv trend och minskat de senaste åren. En viktig orsak är de program för minskad sjukfrånvaro som vi bedrivit sedan fyra år tillbaka. Under vinterperiodernas störningar 2010 ställdes våra medarbetare inför stora utmaningar och sjukfrånvaron ökade till 5,2 procent (4,6); men bortsett från vinterns utmaningar fortsätter den positiva trenden. Även om mer arbete återstår för att nå det långsiktiga målet, som är en sjukfrånvaro på högst 4,5 procent, har våra insatser gett tydliga effekter. En nyhet för året är att en sjuksköterska kopplas in direkt i samband med sjukanmälan för att stötta och underlätta återgången till arbetet. Numera har vi också en särskild rehabiliteringskoordinator som stöder våra chefer så att rehabiliteringen av deras medarbetare går så smidigt som möjligt.

Hälsa är ett chefsansvar

Arbetet med hälsa och friskvård drivs med ett uttalat chefsansvar. Vi har lokala hälsoinspiratörer som driver arbetet och anpassar utbudet efter orten. Vissa områden har genomfört specialsatsningar på exempelvis hälsosamt ledarskap och seminarier för chefer. Nästa steg blir att se över möjligheterna att införa ett hälsobokslut som ett verktyg för att mer precist kunna följa upp effekterna av hälsoarbetet inom SJ.

Kompetensutveckling av medarbetare stärker SJ

SJs signum ska vara attraktiva erbjudanden och bra service. Genom utbildning och kompetensutveckling stärks både medarbetare och SJ.

SJs stora satsning på utbildning och träning är en viktig del i vår ambition att leva upp till kundernas förväntningar. Varje år genomgår ett stort antal medarbetare olika typer av utbildning, som gör SJ bättre rustat och bidrar till att våra medarbetare vidareutvecklas och trivs i sina dagliga roller.

Nöjda kunder förutsätter att vi alltid agerar professionellt, säkert och förtroendeingivande med deras bästa i fokus, såväl i vardagssituationer som i besvärliga trafiklägen. Utbildning av medarbetare är

därför en av SJs viktigaste investeringar. Allt för att upprätthålla en hög trafiksäkerhet och därtill en hög servicenivå. Många av utbildningarna inriktas på just service, bemötande och personliga kontakter, inom alla delar av verksamheten. Andra utbildningar fokuserar på ledarskap, försäljning, affärsmannaskap, lagstadgade utbildningar samt mänsklig säkerhet. Sammantaget rör det sig om ett hundratal olika kurser och under året genomförde våra medarbetare cirka 12 000 utbildningsdagar.





Beredskapsövningar

Vi har förstärkt med utbildningar där våra olika yrkeskategorier samlas för att genomföra övningar som ska vara så verkliga som möjligt. De här utbildningarna genomförs vid SJ Service Academy, vårt snabbväxande dotterbolag. Under året har ett särskilt träningscenter skapats inom SJ Service Academy, där komplexa scenarion med många olika aktörer och problemställningar kan spelas upp, hanteras och därefter utvärderas av kursdeltagarna.

Genom övningarna får medarbetarna en bredare erfarenhet kring hur man agerar i besvärliga och stressiga situationer. SJ har genomfört tio sådana utbildningstillfällen. Frontlinjens chefer genomför också caseträningar där de tränas till att stödja sina medarbetare så att de kan ta hand om resenärerna ännu bättre. Förutom dessa nya utbildningar så har vi återkommande kurser inom service och bemötande.

Bemötandet i centrum

Den största utbildningssatsningen under 2010 har handlat om bemötande. Behoven inom detta område har ökat de senaste åren.

Våra medarbetare ska ha möjlighet att fatta självständiga och snabba beslut för att på bästa sätt

ta hand om kunden även när problem uppstår. Därför har utbildning och informationsmaterial på temat "Nöjd kund - Mitt ansvar" i år tagits fram, för att tydliggöra ansvaret för det personliga kundbemötandet. I årets omfattande serviceutbildning har flera tusen medarbetare deltagit. Utbildningen har varit praktiskt inriktad med syftet att stärka medarbetare i deras kundkontakter.

Om störningar uppstår har medarbetaren ett klart mandat och ansvar, att lösa kundens problem och säkra att kunden får det han eller hon behöver, exempelvis hjälp med taxi, buss eller hotellbokning. Beredskapsutbildningen och andra insatser som ska stärka medarbetare i deras kundkontakt är en del i det förbättringsprogram på 80 punkter som SJs ledning tog fram efter vinterns besvärliga händelser.

Ytterst är den självklara utgångspunkten för utbildningarna de önskemål och förväntningar som våra kunder har. Därför ses de tjänster som SJ Service Academy tillhandahåller som en del av vårt kvalitets-, säkerhets- och servicearbete. Utbildning och träning hjälper till att utveckla både människor och arbetsrutiner på ett sätt som gör SJ till ett mer konkurrenskraftigt, lönsamt och professionellt företag.

Hållbarhet

som gör skillnad

Tåget är det mest miljöanpassade transportsättet. SJ har därigenom en stor konkurrensfördel gentemot flyget och vägtrafiken. Tåget är extremt energieffektivt och vi köper bara förnybar el till våra tåg, vilket ger låg miljöbelastning. SJs miljöprofil har fått ett tydligt genomslag på marknaden.

Ur miljöhänseende är tåget överlägset konkurrerande transportslag som bil och flyg. Våra kunder kan enkelt minska sin miljöpåverkan från resor genom att resa med oss. För att driva en långsiktigt hållbar verksamhet och skapa största möjliga värde för samhället behöver vi hela tiden arbeta med att stärka vår konkurrenskraft. Det gör vi genom att erbjuda ett effektivt, kundorienterat och miljöanpassat resande som motsvarar våra intressenters förväntningar.

Intressenterna styr hållbarhetsarbetet

SJ definierar intressenter som individer, grupper och organisationer som SJ är beroende av för sin verksamhet och som SJ påverkar genom sin verksamhet, i nuläget och i framtiden. 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 investeringar och aktiviteter. Vi kommunicerar de förbättringar som vi lyckats åstadkomma och det mervärde detta skapar för våra intressenter.

SJs varumärke

Genom löpande intressentdialog kartlägger vi hur väl SJs verksamhet lever upp till de olika gruppernas förväntningar. Med hjälp av intressentdialogerna kan vi identifiera de mest prioriterade hållbarhetsfrågorna. Dialogerna är ett verktyg i vårt strategiska hållbarhetsarbete.

I början av året tar vi del av Anseendebarometern där Sveriges starkaste varumärken bedöms av allmänheten. Anseendebarometern ligger till grund för annan informationsinsamling kring vårt varu-

märke och påverkar sedan utformningen av våra kommunikationsstrategier.

SJ är ett mycket känt varumärke och vår verksamhet är av stort intresse för allmänheten och medier. I arbetet med media ska SJ vara transparent och dialogen rak och tydlig.

SJ har en särskild kundpanel som består av ett stort antal frivilligt deltagande kunder. Kundpanelen är vid sidan av våra omfattande NKI-undersökningar en viktig kunskaps- och inspirationskälla för vårt förbättringsarbete.

2010 har varit SJs mest aktiva år i dialogen med intressenter hittills. Under året startade vi en medarbetarpanel bestående av cirka en tredjedel av våra medarbetare. Syftet är att snabbt kunna ställa frågor och få synpunkter på förändringar samt skapa engagemang och delaktighet hos medarbetarna. Vi har dessutom många interna chattar och bloggar där medarbetare har möjlighet att diskutera frågor.

Vi är även aktiva inom sociala medier som Twitter och Facebook.

Tågresandet ökar

Tågresandet har ökat med 65 procent sedan 1990 som följd av investeringar i nya banor, nya tåg och lägre priser. 2009 nåddes en ny rekordnivå med 11,1 miljarder personkilometer, för att falla tillbaka med två procent under 2010, främst som följd av vinterproblem. Järnvägens marknadsandel har ökat för såväl långväga som kortväga resor.

Kapaciteten i det svenska järnvägsnätet

Det svenska järnvägsnätet är hårt belastat inte bara i högtrafik omkring storstadsregionerna utan även på flera andra sträckor på de stora linjerna. Blandningen av fjärrtåg, regionaltåg och godståg gör att kapa-

Intressenter	Förväntningar	Dialog under 2010	Åtgärder under 2010
Resenärer	Punktlighet	Resenärsforum, kundundersökningar	Kundgrupp etablerad
	Tydlig information	Fokusgrupper, resenärsforum, NKI-undersökning	Punktlighetsprojekt avgångspunktighet
	Ett ansvarsfullt agerande i hållbarhetsfrågor	NKI-undersökning, dialoger	Hållbarhetsredovisning / GRI
	Skälig kompensation vid förseningar	Fokusgrupper, Kundpanel	Förbättrad restidsgaranti
Medarbetare	Tydliga mål	Arbetsmöten	Måldialog, utvecklingssamtal
	Möjlighet att påverka	Utvecklingssamtal	Närmaste chef ansvarar för genomförande
	Förbättrad intern dialog	Interna bloggar, chattar	Fler kommunikationsvägar
	Kompetensutveckling	NMI-undersökning	Verktøy för kompetensutveckling och uppföljning
Ägare	Ekonomisk avkastning	Styrelse- och ledningsarbete	Effektiviseringsprogram, affärsplan
	Utdelning	Bolagsstämma	
	Ett ansvarsfullt agerande i hållbarhetsfrågor	Möten, dialog, enkäter	Hållbarhetsredovisning / GRI
Leverantörer	Förbättrad kvalitet i leverans av tjänster	Löpande dialog	Leverantörsbyten
Trafikverket	Utökat samarbete	Strategiska, taktiska och operativa möten	Åtgärder för förbättrad punktighet och framkomlighet
Medier	Tillgängliga	Presskonferenser, möten, samtal	Möten regionalt och centralt
	Transparent	Pressmeddelanden, möten	Ekonomisk rapportering
Branschföreningar	Delaktighet, bidra till att driva viktiga frågor	Samarbeten, utbildning, informationsutbyten	Handikappanpassning av nya tåg, drivit viktiga branchfrågor
Samhälle	Öppenhet och tydlighet	Samhällsdebatt, kontakt med politiker	Års- och Hållbarhetsredovisning, Pressmeddelanden

citeten sjunker och störningskänsligheten ökar. Det innebär att det i praktiken är mycket svårt att få nya tåglägen för snabba tåg och samtidigt upprätthålla en hög punktighet. SJ försöker så långt det är möjligt att köra fler och snabbare tåg genom att komplettera med direkttåg i högt trafik mellan de största städerna. Om inte detta går kan vi köra längre tåg genom att koppla ihop flera tågsätt eller fler vagnar. Härigenom kan SJ ytterligare öka kapaciteten något under de närmaste åren.

I kombination med eftersatt underhåll av infrastrukturen ökar störningskänsligheten ytterligare. Detta har blivit uppenbart de senaste vintrarna då varken kapaciteten eller kvaliteten i järnvägsnätet varit tillräcklig, samtidigt som beredskapen varit låg. Den enda åtgärd som då är möjlig är att ställa in tåg för att skapa större marginaler.

Skälen till tågets miljömässiga överlägsenhet

Tåget är bra ur miljösynpunkt av flera anledningar. Många människor reser tillsammans på tåg. Trots tågens stora vikt krävs relativt lite energi för att förflytta tåget. Moderna tåg har energieffektiva motorer och är strömlinjeformade för minskat luftmotstånd. Flera av våra tåg är dessutom försedda med återmatande elbromsar vilket gör att kraften kan användas igen. Att SJ enbart köper el från förnybara energikällor innebär att koldioxidutsläppen från eldriften blir

minsta möjliga.

Även när miljöpåverkan från infrastrukturen räknas med så är tåget det bästa sättet att resa på ur miljösynpunkt. Det visar en miljövarudeklaration genomförd av Botniabanan.

Resor märkta med Bra Miljöval

När kunden kliver ombord på SJs tåg möts han eller hon av Falken, symbolen för Naturskyddsföreningens miljömärkning Bra Miljöval. Det är ett kvitto på att en resa med oss uppfyller Naturskyddsföreningens krav på förnybar energi och låga utsläpp av koldioxid, kväveoxider, kolväten och partiklar.

Ombord syns vårt miljöarbete exempelvis i Bi-stron, där vi serverar kalla rätter i formar tillverkade av förnybar majsstärkelse, där kaffet är bryggt på KRAV- och Fairtrade-märkta bönor och där kunden själv kan källsortera sitt avfall.

Vidare ställer vi miljökrav på våra leverantörer, till exempel de som städar och underhåller våra tåg och vi miljösäkrar skrotningen av gamla tåg som källsorteras och återvinns.

Vi arbetar kontinuerligt med att minska vår miljöpåverkan också inom många andra områden.

En tredjedel väljer tåget av miljöskäl

Vår senaste kundundersökning ombord (Nöjd-Kund-Index) visar att färre anger miljöaspekten som

främsta skäl för att resa med tåg. Toppnoteringen från 2008 var på 51 procent. I år har utfallet minskat till 36 procent. Det är alltså ändå drygt en tredjedel av våra kunder som svarar att de i första hand valt att resa med tåget för att det är bra för miljön. Detta visar på att miljöaspekten fortfarande har stor betydelse vid val av transportmedel.

Ny Kundgrupp stöttar

I år har vi genomfört en rad satsningar i syfte att stödja medarbetarna vid trafikstörningar.

Till exempel har trafikledningen fått en ny enhet, Kundgruppen, som bland annat ska ge medarbetarna ombord nödvändigt stöd vid trafikstörningar för att underlätta kundomhändertagandet. Bättre förutsättningar för att hjälpa kunden, till exempel genom att ha tillgång till rätt information i rätt tid, har också betydelse för hur medarbetarna uppfattar sin arbetssituation när det gäller trivsel, engagemang och upplevd stress.

Träning och beredskap inför trafikstörda situationer är också en viktig komponent. Flera utbildnings-satsningar har genomförts under året, till exempel Beredskapsutbildning och Kundomhändertagande vid trafikstörningar. Dessa har i år skett i en ny anläggning och i en miljö som liknar verkligheten ombord på tåg, vilket gör utbildningen mer realistisk och effektiv.

Väntat resultat för medarbetarindex

SJ AB genomför medarbetarundersökningar för att se hur medarbetarna upplever sin arbetssituation. Det totala resultatet för Nöjd-Medarbetar-Index (NMI) ökade markant mellan 2006 och 2008 och gick då från 49 till 58 i index. Årets undersökning visar en liten minskning till 56. Enligt referensstatistik är ett index över 60 bra och ett index under 40 visar att mycket behöver förändras och åtgärdas. Ett sammanfattande NMI för svenskt arbetsliv ligger på 55–57 i genomsnitt.

Årets resultat för våra medarbetare är väntat med tanke på att undersökningen genomfördes precis efter vinterns påfrestningar.

Delmål, som tydlighet i ansvar och befogenheter, ligger kvar på samma nivå som tidigare, liksom det samlade ledarindexet (63). Utvecklingsområden är samarbete mellan staber och divisioner, uppföljning av mål, förtroende för företagsledningen och förmågan att ta tillvara på förbättringsidéer.

Medarbetarpanel för bättre dialog

SJ AB har under året satsat på att förbättra dialogen inom organisationen. En särskild Medarbetarpanel har startats som gör det möjligt att kontinuerligt ställa aktuella frågor till en större grupp medarbetare om SJs verksamhet. Medarbetarpanelen är en snabb och enkel kanal för dialog och kompletterar

på så sätt medarbetarundersökningen. Medverkan är frivillig och helt anonym. Delar av panelen, som består av cirka 1 000 medarbetare, byts ut ungefär var fjärde månad, så att alla medarbetare på sikt får möjlighet att delta.

Interna bloggar

För att underlätta och utveckla den mer vardagsnära dialogen på intranätet har ett antal interna bloggar startats. En fördel med bloggar är att läsare kan lämna kommentarer och ställa frågor direkt i bloggen. I nuläget finns nio aktiva bloggar där de mest lästa är skrivna av chefer inom divisionerna. Vi har också vid flera tillfällen använt chattar, bland annat under våren då merparten av SJ ABs ledning deltog för att diskutera vinterns trafikstörningar och olika åtgärder. Chatten är ett uppskattat sätt att kommunicera och det fortsätter vi att använda och utveckla.

Omfattande mätningar ombord

För att SJ ska kunna utveckla och förbättra verksamheten är det viktigt att vi lyssnar på våra kunder. Varje år genomför vi därför löpande under året omfattande ombordmätningar, som bland annat mäter NKI. Under året tillfrågades 20 260 resenärer om deras synpunkter och kommentarer kring komfort, in-

NKI						
	Mål 2011	2010	2009	2008	2007	2006
Komfort		72	72	72	73	71
Information		76	78	76	75	73
Punktlighet		53	60	59	61	63
Bemötande		73	75	73	74	73
NKI Totalt ¹⁾	70	70	74	73	73	71

1) Varje post är separat. Även NKI är separat

formation, punktlighet och bemötande. De lämnar också ett totalt omdöme om att resa med SJ.

Trenden med stigande siffror för NKI har i år brutits. Undersökningen redovisar en nedgång totalt sett från 74 i index för 2009 till 70 för 2010. 70 motsvarar betyget "Bra".

Vår vision är att alla vill ta tåget. En strävan som inte minst ur ett miljöperspektiv gynnar samhället i stort eftersom det innebär en överflyttning av trafik från transportmedel med större miljöpåverkan till det mer miljöanpassade tåget.

Styrelse



Elisabet Salander Björklund

Född 1958. Vd Bergvik Skog AB. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2008. Styrelseordförande/Ledamot i styrelser för flera dotterbolag/associerade bolag inom Bergvik Skog AB, Marcus Wallenberg Prize Foundation, Mistra. Member of The Royal Swedish Academy of Agriculture and Forestry, The Royal Swedish Academy of Engineering Sciences.

Ulf Adelsohn

Född 1941. Konsult. Styrelseordförande SJ AB sedan 2002. Styrelseordförande i Realm (Xanté+Sherry Heering), SEB/Tryggstiftelsens Fullmäktige, Nordic Airport Properties (LFV+ General Electric), Humle Kapitalförvaltning, Svenska Vårdfastigheter AB. Övriga styrelseuppdrag: Stiftelsen Acta Oto-Laryngologica, Aktiv Arbetsmedicin (Falk), EPC Euro Parking Collection, Transticket AB.

Eivor Andersson

Född 1961. Vd Coop Marknad AB. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2005. Styrelseledamot i Coop Butiker och Stormarknader AB.

Lars-Olof Gustavsson

Född 1943. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2005. Styrelseordförande i Four Seasons Venture Capital AB, Fouriertransform AB. Styrelseledamot i Data Respons ASA, Mikroponent AB, Siem Capital AB, Industrifonden, Mellifer AB, TA Associates AB.

Ingela Tuvegran

Född 1951. Utvecklingsdirektör i Västra Götalandsregionen. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2003. Ordförande i högskolan i Skövde. Styrelsesuppleant i UMC (Uppsala Monitoring Center). Styrelseledamot i Intresseföreningarnas styrelse i Svenska Institutet för kvalitetsfrågor (SIQ).

Björn Mikkelsen

Född 1962. Kansliråd, Näringsdepartementet. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2001. Styrelseledamot i Green Cargo AB. Avgått som ledamot, ägaren väljer ersättare vid årsstämman 2011.

Caroline Sundewall

Född 1958. Civilekonom. Styrelseledamot i SJ AB sedan maj 2010. Styrelseordförande i Svolder AB, Streber Cup Stiftelsen. Styrelseledamot i Ahlsell AB, Electrolux AB, Haldex AB, Lifco AB, Mertzig Asset Management, Påengruppen AB, TradeDoublers AB, Aktie-marknadsbolagens Förening. Ordförande i revisionsutskott: Ahlsell AB, Haldex AB, TradeDoublers AB. Ledamot i revisionsutskott: AB Electrolux.



Thomas Winäs

Född 1952. Lokförare. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2003. Ordförande ST-spårtrafik SJ AB, ledamot i ST-spårtrafiks avdelningsstyrelse.

Nils-Gunnar Nyholm

Född 1944. Controller. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2001. Arbetstagarrepresentant för SACO/TJ, ordförande i TJ-föreningen vid SJ AB och styrelseledamot i TJ förbundsstyrelse.

Erik Johannesson

Född 1957. Lokförare. Styrelseledamot i SJ AB sedan 2005. Arbetstagarrepresentant i SEKO, ledamot SEKO Väst klubb SJ Resor.

Ledning



Jan Olson

Född 1950.
Direktör Affärsutveckling.
Civilekonom.
Anställningsår 2003.
Styrelseordförande i Merresor i Sverige AB.
Styrelseledamot i Stockholmståg KB, SJ Event AB,
SJ Service Academy AB, SJ Norrlandståg AB.

Peter Blomqvist

Född 1954.
Direktör HR.
Socionom.
Anställningsår 1982.
Styrelseledamot i Försäkringskassan.

Jan Forsberg

Född 1951.
Verkställande direktör.
Civilingenjör KTH.
Anställningsår 2002.
Styrelseledamot i Samtrafiken i Sverige AB,
Apoteket Omstrukturering AB och Almega.
Styrelseordförande i Stockholmståg KB,
SJ Event AB, SJ Service Academy AB och
SJ Norrlandståg AB.

Elisabeth Lindgren

Född 1963.
Kommunikationsdirektör.
Fil kand. Marknadsekonom,
MBA Handelshögskolan i Stockholm.
Anställningsår 2007.
Styrelseledamot i Magelungen AB.

Håkan Ahl

Född 1955.
Direktör Trafik och Service.
MBA University of Leicester.
Anställningsår 2007.

Britta Dalunde

Född 1958.
Ekonomidirektör.
Civilekonom.
Anställningsår 2009.
Styrelseledamot i Boule Diagnostics AB,
Linkon AB. Styrelseordförande i SJ
Försäkring AB och SJ Invest AB.

Lars Svensson

Född 1948.
Direktör Trafiksäkerhet.
Civilingenjör KTH.
Anställningsår 1999.

Claes Broström

Född 1954.
Direktör Fordon.
Maskiningenjör/Marknadsekonom.
Anställningsår 2006.
Styrelseordförande i Linkon AB.

Nina Hornewall

Född 1956.
Försäljningsdirektör.
Marknadsekonom.
Anställningsår 2005.
Styrelseledamot i SJ Event AB, SJ
Service Academy AB, SJ Norrlandståg
AB, KF Fastigheter, SCCF (Sveriges
Callcenter Förening).



Redo för nästa steg

I alla transportslag ökar behoven i en sådan omfattning att infrastrukturen inte hänger med. Detta är särskilt tydligt när det gäller järnvägen. Vi skulle kunna ha en bättre fungerande järnväg – men det kostar. För att kunna utveckla tågtrafiken behövs således både mer satsningar på infrastruktur och på tåg.



Vad var bäst under 2010 och vad var mindre bra?

– Det var verkligen bra att allt fler fick bättre insikt om järnvägens förutsättningar och att ansvaret för tågtrafiken vilar på många aktörer, inte bara på SJ. Det bekräftas också i mätningar som gjorts. När 7 av 10 lägger ansvaret för vinterproblemen på brister i infrastrukturen är det en tydlig signal till oss alla. Vi har arbetat järnhårt med den del som vi i SJ ansvarar för och resultatet av dessa ansträngningar är jag nöjd med så här långt.

– Det finns enligt Trafikverkets generaldirektör ett 40-tal operatörer med verksamhet inom både per-

son- och godstrafik och alla hade svårt att klara sina leveranser och kundlöften i början av 2010. Trots alla problem var vi på SJ betydligt bättre rustade och skickade att ta hand om vintern, som kom rekordtidigt i höstas, än vi var förra våren. Men glöm inte att vi hade sammanlagt fem riktigt tuffa månader med historiskt hårtinterväder!

– Mindre bra var infrastrukturen. Att problemen blev så stora är dock inte förvånande med tanke på vädret. För resenären som står och fryser på perrongen är det emellertid svårt att förstå och ännu svårare att acceptera att tåget är sent eller inte kommer alls. "Varför har Sverige inte en järnväg som klarar alla typer av vinterförhållanden, som i Schweiz?", är en begriplig fråga där och då. Svaret är att det skulle vi också kunna ha, men då kostar det. Schweizarna betalar fyra gånger mer i underhåll och reinvesteringar per kilometer än vad vi gör!

Resandeökningen har varit 50 procent på 10 år och närmare 70 procent på 20. Hur förklarar du denna ökning?

– Det är verkligen glädjande och beror på att tåget är ett i grunden effektivt sätt att resa, och trots sin ålder blir mer modernt för varje år som går! Samtidigt ökar transportbehoven i alla transportslag i en sådan omfattning att varken väg- eller järnvägsinvesteringarna hänger med.

– Att den riktigt stora resandeökningen kommit under de senaste åtta åren hänger samman med att SJ har genomgått en genomgripande förändring. Vi är i dag ett modernt och ekonomiskt välskött företag, i alla delar verksamt på kommersiella grunder. Inom flera områden före sin tid. Bland annat har en förändrad prismodell där efterfrågan styr priset inneburit en stor förändring – nu reser allt fler mer och

det på dygnets alla tidpunkter. Vi fyller tågen genom att tillhandahålla en resa för varje plånbok.

– Under ett antal decennier ökade biljettpriserna i Sverige snabbare än inflationen och den allmänna prisökningstakten, men SJs ekonomi blev allt sämre. Sedan 2004 går SJ med vinst, samtidigt som vi klarar av att investera i nya tåg och underhålla de gamla. Tågpriserna har fallit med fem till sju procentenheter på ungefär lika många år. Vi har 10 miljoner fler resor per år nu samtidigt som vi har genomsnitt-

– Den andra utmaningen handlar om bristen på tåg. SJ har investerat mer än fem miljarder i nya tåg under 2000-talet och vi planerar för fler. För att kunna utveckla tågtrafiken behövs således både mer satsningar på infrastruktur och tåg.

Hur ser du på avregleringen?

– Avreglering har delvis varit bra, SJ har blivit bättre inom områden där vi tidigare inte klarat av att konkurrera. Samtidigt har avregleringen skapat en del problem och det är ingen hemlighet att jag är kritisk. Men nu är beslutet fattat, utmaningen ligger framför oss. Vi har fortfarande brister som vi måste jobba med, men det är med tillfredsställelse, jag som ordförande kan konstatera att vi har en personal som är suverän gentemot våra kunder, ofta i lägen där de är totalt oskyldiga. Internationellt sett är trots allt SJ också ett företag i mycket gott skick.

Vilken enskild fråga är viktigast för SJ under 2011?

– Att ta hand om våra resenärer. Sedan är det mycket viktigt att vi lyckas sätta in våra 20 nya snabbtåg på ett bra sätt. Men det stannar inte där. Nästa fråga handlar om nya höghastighetståg som ska ersätta X 2000-flottan som nu börjar bli gammal. Jag vill att SJ köper ytterligare 20 moderna tåg som kan trafikerar både de spår vi har i dag och framtida höghastighetsbanor. Det är min innerliga förhoppning att vi, liksom nästan alla andra länder i Europa, nu beslutar att investera i nästa generations järnvägsspår.

Ulf Adelsohn
Styrelseordförande

Den enskilt viktigaste frågan för SJ under 2011 är att vi ska ta hand om våra resenärer.

ligt lägre priser. SJ är ett bättre företag, till och med bäst i Europa, ur dessa aspekter. Det är dock en information som vi inte har så lätt att få ut!

– Järnvägen skulle kunna bidra ännu mer till samhället, men utmaningarna är två. Den första och största är kapacitetsbristen, det finns helt enkelt för lite spår och de som finns är alldeles för illa skötta. Bristerna beror på decennier av försummelse och underlåtelser. Åratal av försyndelser har lett till att vi, i pengar räknat, har det lägsta underhållet i Europa av jämförbara länder.

Förvaltningsberättelsen i korthet

Vår verksamhet och kunder

SJ AB kör persontrafik på järnväg. Kunderna delas in i privat-, affärs- och pendelresenärer. Tågtrafiken bedrivs främst inom moderbolaget SJ och i dotterbolagen Stockholmståg och Norrlandståg. Övriga dotterbolag och intressebolag bedriver verksamheter med nära anknytning till SJs kärnverksamhet.

Marknadsutveckling

Året har präglats av en snabb återhämtning av konjunkturläget med ökande export och ett långsamt förbättrat läge på arbetsmarknaden. De positiva effekterna för SJ har inte varit lika stora. Intäkterna har påverkats negativt av extremvinter under första och fjärde kvartalet men också positivt av vulkanutbrottet på Island i kvartal två. Rensat för dessa effekter är den underliggande intäktsutvecklingen i linje med föregående år, vilket stämmer överens med erfarenheterna att när konjunkturer vänder tar det cirka ett år innan tågbranschen påverkas på motsvarande sätt. Även Turistdatabasen indikerar stabila marknadsandelar på den inrikes resemarknaden. Affärsresandet med tåg har haft svårt att återhämta sig efter recessionen trots en allt högre aktivitet i ekonomin. Pendlingsresandet har minskat marginellt. Det volymmässigt dominerande fritidsresandet har kompenserat för en stor del av minskat övrigt resande. Till skillnad från inrikesflyget har tåget en hög andel fritidsresenärer. I tider med vikande konjunktur har detta varit en fördel och är en av förklaringarna till SJs jämförelsevis stabila utveckling under de senaste åren.

Resultat och finansiell ställning

Moderbolaget

Moderbolaget, SJ AB, med styrelsens säte i Stockholm, omfattar 78,9 procent av koncernens intäkter. Moderbolagets andel av koncernens resultat är 91,8 procent. Trafikintäkter utgör den dominerande intäktskällan.

Rörelsens intäkter

Rörelsens intäkter uppgick till MSEK 8 717 (8 790), vilket är 1 procent lägre än i fjol. Intäkterna har påverkats negativt av extremvinter under första och fjärde kvartalet. Till viss del kompenseras detta genom positiva intäktseffekter av Eyjafjallajökulls utbrott i början av andra kvartalet.

Rörelseresultat och rörelsemarginal

Rörelseresultatet blev MSEK 439 (629), vilket är 30 procent lägre än föregående år. Rörelsemarginalen blev 5,0 procent (7,2) vilket beror på att främst moderbolaget SJ AB har försämrat sina marginaler. De svåra vinterförhållandena under första och sista kvartalet ledde till bland annat skadade, inställda och försenade tåg vilket påverkat resultatet negativt med totalt MSEK 362, både i form av lägre intäkter och högre kostnader såsom restidsgaranti, ersättningstrafik och fordonsskador. SJs effektiviseringsprogram har sedan starten 2009 reducerat kostnadsnivån med MSEK 500 varav MSEK 145 har påverkat 2010 års resultat jämfört med föregående år.

Resultat före skatt

Koncernens resultat före skatt uppgick till MSEK 406 (622). Minskningen är främst en följd av vinterstörningar under första och sista kvartalet. Finansnettot uppgick till MSEK -33 (-7).

Årets resultat

Årets resultat uppgick till MSEK 294 (460).

Kassaflöde

Kassaflödet uppgick till MSEK -438 (1) vilket är MSEK 439 sämre än fjolåret. Detta beror främst på lösen av leasing, återbetalning av ett lån som togs upp under 2009, en omviktnings från företagscertifikat med en löptid överstigande 90 dagar till företagsobligationer vilka vid tidpunkten klassificerades som likvida medel samt ett lägre resultat.

Investeringar

Investeringar under året uppgick till MSEK 858 (595) varav MSEK 749 (477) avsåg fordon och MSEK 60 (103) avsåg investeringar i immateriella tillgångar. Till detta kommer övriga investeringar på MSEK 49 (15). Nästan hälften av investeringarna i fordon består av en delbetalning för de nya snabbtågen. I övrigt är det fortsatt stora investeringar i upprustningen av 80-tals personvagnar och olika åtgärder i X 2000-flottan, främst byte av löphjulpar.

Finansiella mål

SJ ska vara ett modernt reseföretag som uthålligt

agerar affärsmässigt och kommersiellt. Ägarens finansiella mål är en soliditet på minst 30 procent och en avkastning på eget kapital uppgående till minst 10 procent efter skatt över en konjunkturcykel. SJs ordinarie utdelning ska uppgå till en tredjedel av årets vinst under förutsättning att soliditetsmålet uppnås efter utdelning. Syftet med utdelningspolicyn är att tillförsäkra ägaren en direktavkastning genom hållbara, rimliga utdelningar med hänsyn tagen till bolagets framtida kapitalbehov och finansiella ställning. Utdelningspolicyn är fastställd av årsstämman.

Väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer

SJs verksamhet är exponerad för en mängd risker, där en risk definieras som en potentiell händelse som kan påverka verksamhetens möjlighet att nå sina mål. Den nya riskhanteringsprocessen som implementerades under 2009 har förbättrats och omfattar hela koncernen. I denna process är alla delar av organisationen representerade, vilket medför en förankring och ett ökat medvetande. Riskhanteringen syftar till att begränsa oönskade effekter, som kan komma att påverka företagets finansiella ställning, resultat eller marknadsposition. Med god riskhantering strävar SJ efter att de aktiviteter som bolaget genomför eller planerar är väl avvägda för att hantera de risker som verksamheten genererar och att företaget är väl rustat och förberett för att hantera potentiella händelser. Huvudansvaret för SJs riskhantering ligger hos koncernledningen, men en stor del av arbetet sker lokalt ute i organisationen. Stab Ekonomi samordnar riskprocessen och rapporterar till koncernledning, revisionsutskott och styrelse.

Trafiksäkerhet

SJs övergripande trafiksäkerhetsmål innebär att det ska vara tryggt och säkert att åka tåg. Inga resande och inga SJ medarbetare ska förolyckas eller skadas allvarligt till följd av SJs verksamhet. Trafiksäkerhetsverksamheten fokuserar övergripande på att upprätthålla licens och säkerhetsintyg samt att bedriva säkerhetsstyrning. Årets säkerhetsarbete fokuserar på alla aktörers ansvar avseende stoppsignaler, resandeolyckor och handhavandebrister. En tragisk olycka inträffade i Kimstad där en resenär förolyckades då

en traktorgrävare kolliderade med ett X2000-tåg.

SJs hållbarhetsarbete

Hållbarhetsrelaterade aspekter av verksamheten har alltid varit ett prioriterat område inom SJ och bolaget har sedan länge arbetat aktivt med dessa frågor. SJs ansats är att genom ett aktivt hållbarhetsarbete bidra till att förverkliga SJs vision "Alla vill ta tåget!" och bidra till en mer hållbar miljö- och samhällsutveckling. 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. SJ har valt att för 2010 applicera nivå B+. SJ utför självutvärdering gentemot GRIs riktlinjer G3. Ernst & Young har nivågranskat SJs hållbarhetsredovisning och bekräftar den självutvärdering som placerar SJ på nivå B+.

Medarbetare

Medelantalet anställda i koncernen uppgår till 4 262 (4 439), fördelat på 39 procent (40) kvinnor och 61 procent (60) män. SJ har beslutat att satsa på kommersiell trafik i stället för upphandlad trafik i Väst-sverige och Östergötland. Det innebär att inga bud lades i upphandlingen av regionaltrafiken i Väst och på Östgötapendeln. Under slutet av året har cirka 300 medarbetare gått över till de nya operatörerna inom den upphandlade trafiken Västtrafik och Östgötatrafiken. SJs styrelse har under 2010 bestått av fyra kvinnor och tre män samt tre arbetstagarrepresentanter, samtliga män. I ledningsgruppen finns tre kvinnor och sex män. Det pågår också ett långsiktigt och målmedvetet arbete för att få fler kvinnor att intressera sig för lokföraryrket.

Vi har under 2010 fortsatt vårt offensiva arbete med att minska sjukfrånvaron, särskilt den korta sjukfrånvaron. Det långsiktiga målet för SJ är 4,5 procent. Sjukfrånvaron för 2010 var 5,2 (4,6) procent. Detta är fortfarande en bra nivå för branschen och avspeglar det breda arbete som har bedrivits under senare år. Den ökning som skett finns i den korta sjukfrånvaron – 1–14 dagar – medan den långa sjukfrånvaron har fortsatt att minska. Personalomsättningen för koncernen var 5 procent (9).

Bolagsstyrning i korthet

SJ AB ska upprätta en bolagsstyrningsrapport enligt nya regler i Årsredovisningslagen (ÅRL 6:6-9), vilka skall tillämpas för första gången för bolagsstyrningsrapport avseende 2010. Bestämmelserna i ÅRL har delvis ersatt motsvarande regler i Svensk kod för bolagsstyrning.

Ansvar för bolagsstyrning inom SJ

I syfte att kunna tillgodose intressenternas behov och upprätthålla omgivningens förtroende är det elementärt för SJ att ha en effektiv bolagsstyrning. Därför lägger SJ stor vikt vid att ha en tydlig ansvarsfördelning inom organisationen och vidareutvecklar ständigt strukturerna för beslutsfattande och beslutsinstanser.

Ägar- och bolagsstyrning sker inom SJ utifrån aktiebolagslagen (ABL), Svensk Kod för bolagsstyrning (Koden) och Statens ägarpolicy. Även andra relevanta regler och rekommendationer påverkar SJs ledning och kontroll, liksom interna dokument såsom bolagsordning, styrelsens arbetsordning samt instruktion för vd.

För ytterligare information om bolagsstyrning hänvisas till SJs hemsida www.sj.se – Om SJ.

Bolagsstämmans funktion

Årsstämman utser på förslag av ägaren, styrelse och fastställer resultaträkning och balansräkning samt väljer revisorer. På årsstämman presenterar styrelsen bland annat förslag till principer för ersättning och andra anställningsvillkor för ledande befattningshavare samt årsredovisning för godkännande.

Styrelsens sammansättning

Bolagets styrelse ska, till den del den utses av bolagsstämman, bestå av lägst tre och högst åtta ledamöter utan suppleanter. Bolagsstämman ska utse styrelseordförande.

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning och skötsel. Vid utförandet av sina uppgifter agerar styrelsen som ett kollegialt organ med ett självständigt ansvar för bolagets förvaltning,

organisation och ekonomiska situation.

Styrelsen ska ha hög kompetens som är väl anpassad till bolagets verksamhet, situation och framtida utmaningar. För att komma ifråga för en styrelseplats fordras en hög allmän kompetens inom antingen löpande affärsverksamhet, affärsutveckling, branschkunskap, finansiella frågor eller andra relevanta områden. Därutöver krävs en stor integritet och förmåga att se till bolagets bästa.

Styrelsens arbete

Styrelsens arbete följer en årlig ordning med föredragningspunkter och med särskilda teman, till exempel avgivande av årsredovisning och delårsrapporter samt godkännande av budget. Styrelsen beslutar även i frågor av principiell karaktär eller av stor ekonomisk betydelse såsom företagets övergripande strategi, omfattande struktur- och organisationsförändringar samt större investeringar. Styrelsens arbete regleras av den av styrelsen fastställda arbetsordningen med instruktioner avseende arbetsfördelning och ekonomisk rapportering som komplement till ABLs bestämmelser och Koden.

Kontrollaktiviteter

Företagets kontrollaktiviteter utformas för att systematiskt hantera väsentliga risker avseende den finansiella rapporteringen, inklusive viktiga redovisningsfrågor som identifierats under riskbedömningen. Kontrollaktiviteterna syftar till att förebygga eller tidigt upptäcka fel i den finansiella rapporteringen och därigenom minimera konsekvenserna. Stab Ekonomi ansvarar för analysen av det ekonomiska utfallet och sammanställningen av den finansiella rapporteringen.

Dotterbolag

Linkon AB

Vd: Christer Jernberg

Årsanställda: 65 (56)

Nettoomsättning MSEK 188 (190)

Balansomslutning MSEK 143 (151)

Linkon äger, underhåller och vidareutvecklar SJs biljettförsäljningssystem. Bolaget utvecklar och marknadsför kostnadseffektiva IT-lösningar för försäljning, distribution och avräkning av tjänster för hela resebranschen. Idag finns Linkons säljklinter hos drygt 400 återförsäljare samt ett antal online-distributörer.

Det ursprungliga syftet med bolaget, att säkerställa järnvägsbranschens behov, har under åren utökats till att gälla hela resebranschen. Linkon har nu även kunder som transportbolag vilka opererar med expressbuss, hyrbil, taxi och flyg samt hotellföretag och turistattraktioner inom hela Sverige.

SJ Norrlandståg AB

Vd: Björn Nilsson

Årsanställda: 184 (180)

Nettoomsättning MSEK 388 (390)

Balansomslutning MSEK 26 (18)

Norrlandståg har avtal med Trafikverket som omfattar nattågstrafik från Stockholm och Göteborg till Övre Norrland samt dagtågstrafik mellan Luleå–Kiruna/Narvik.

Sedan SJ tog över trafiken i juni 2008 har kundnöjdheten ökat, enligt de årliga undersökningar som genomförts. Utökad service, så som bättre städning och servering är exempel på områden som har bidragit till detta.

Småskaligheten inom företaget är en fördel exempelvis när det gäller att testa nya idéer, leverantörer eller arbetssätt.

SJ Event AB

Vd: Michael Wikström

Årsanställda: 13 (12)

Nettoomsättning MSEK 32 (27)

Balansomslutning MSEK 6 (6)

SJ Event kör chartertåg för företag och andra resebolag. Det kan vara allt från korta turer mellan två städer i Sverige till mer långväga destinationer såsom Berlin.

SJ Event genomför även egenproducerade resor, som till exempel idrottståg, konserttåg och skidtåg. Tåg till Lidingöloppet och Vasaloppet är väletablerade resor som genomförs varje år. Åretåget är också ett populärt sätt att ta sig till skidbackarna och tåget rullar säsongen 2010/2011 iväg för 18:e året i rad.

SJ Service Academy AB

Vd: Olle Lundström

Årsanställda: 52 (45)

Nettoomsättning MSEK 97 (82)

Balansomslutning MSEK 34 (14)

SJ Service Academy är SJs eget utbildningsföretag och serviceskola. Verksamheten har riktats främst mot SJ-anställda, men är numera även tillgängligt för externa företag inom ett flertal branscher. Denna externa del växer allt mer.

Utbildningarna är skräddarsydda och bygger till stor del på praktiska övningar och träning. En stor del av de praktiska övningarna görs i SJ Service Academys nya Training Center. Training Center är uppbyggt som en teater där man med enkla medel kan bygga om miljön så att den anpassas till kundens verksamhet.

Stockholmståg KB

Vd: Kjell Färnström

Årsanställda: 621 (617)

Nettoomsättning MSEK 1 466 (1 410)

Balansomslutning MSEK 270 (197)

Pendeltågstrafiken i Stockholm utförs sedan 2006 av Stockholmståg, med landstingsägda Storstockholms Lokaltrafik, SL, som uppdragsgivare. Kvaliteten i pendeltågstrafiken har successivt förbättrats sedan Stockholmståg tog över och av bland annat den anledningen har SL valt att förlänga avtalet i ytterligare fem år, till 2016.

I samband med förlängningen analyserade Stockholmståg avtalen med de viktigaste underleverantörerna vilket resulterade i byte av underhållsleverantör samt förändrade avtal vad gäller stations tjänst och fordonsvård. De nya avtalen ökar förutsättningarna ytterligare för en bättre och mer effektiv pendeltågstrafik.

Kontaktinformation

SJ AB

www.sj.se
Besöksadress:
Centralplan 19, Stockholm
Postadress:
105 50 Stockholm
Tel: 010-751 60 00
info@sj.se

SJ Norrlandståg AB

Besöksadress:
Centralplan 19, Stockholm
Postadress:
Box 255
105 50 Stockholm
Tel: 010-751 60 00
norrlandstag@sj.se

Stockholmståg KB

www.stockholmstag.se
Besöksadress:
Klarabergsviadukten 49,
Stockholm
Postadress:
Box 505
101 30 Stockholm
Tel: 08-562 242 00
info@stockholmstag.se

SJ Service Academy AB

www.sjserviceacademy.se
Besöksadress:
Telegrafgatan 8A, Solna
Postadress:
Box 3147
169 03 Solna
Tel: 010-751 87 70
bokning@sjserviceacademy.se

SJ Event AB

www.sjevent.se
Besöksadress:
Telegrafgatan 8A, Solna
Postadress:
Box 3117
169 03 Solna
Tel: 08-522 504 50
event@sj.se

Linkon AB

www.linkon.se
Besöksadress/Postadress:
Vasagatan 11
111 20 Stockholm
Tel: 08-789 33 00
kontakt@linkon.se



SJ AB 105 50 Stockholm
Besöksadress: Centralplan 19
Org.nr: 556796-1599
Tel: 010-751 60 00
info@sj.se, www.sj.se