

# Sikkerhetsveileder

FOR LEVERANDØRER

---



## Veileder for leverandører som leverer tjenester til Jernbaneverket som er av betydning for sikkerheten jfr. sikkerhetsstyringsforskriften.

# Forord

Jernbaneverket er tillagt ansvaret for å bygge og vedlikeholde det nasjonale jernbanenettet. Dette arbeidet utføres i samarbeid med eksterne leverandører. Uten disse ville Jernbaneverket vanskelig kunne løse sitt oppdrag på en effektiv og god måte.

«Jernbaneverket er avhengig av dyktige samarbeidspartnere for å kunne løse sitt oppdrag»

**Det er mange**, og til dels krevende, krav og føringer for arbeid med å bygge og vedlikeholde det nasjonale jernbanenettet.

Jernbaneverket har det overordnede ansvaret for at krav og føringer blir fulgt opp og etterlevet, og dette må skje i samarbeid med våre leverandører. For at dette samarbeidet skal fungere best mulig er det viktig at partene er kjent med hva som kreves og hvordan sikkerhetskravene skal ivaretas.

**Denne veilederen er** laget for våre leverandører og for de som ønsker å bli det. Mens detaljer om den enkelte leveranse blir håndtert i forbindelse med utlysning, kontraktsforhandlinger og kontraktsinngåelse, kan denne veilederen gi våre leverandører støtte i å forstå hvilke mål, krav og forventninger Jernbaneverket har knyttet til ivaretagelse av sikkerhet.

**Vårt ønske er** at denne veilederen skal fungere som et nyttig verktøy for våre leverandører og bidra til å skape gode samarbeidsforhold i arbeid med betydning for sikkerheten.



E Enger  
Director General

<b>Forord</b>	<b>3</b>
Innhold	4
Innledning	5
Myndigshetskrav	6
Krav til sikkerhetsstyring	8
Eksempler på sikkerhetsstyring	14
Kilder til informasjon	23



### Jernbaneverket

**Utarbeidet av:**  
Jernbaneverket

**I redaksjonen:**  
Rannveig Hiis-Hauge  
og Johan Larsen Aase

**Foto:**  
Hilde Lillejord,  
Øystein Grue og  
Brian Cliff Olguin

**Layout:** REDINK

**Trykk:** RKGrafisk

**Kontakt oss:**  
Jernbaneverkets  
enheter er lokalisert  
på flere steder i  
landet.  
For nærmere  
informasjon besøk  
våre nettsider  
eller ring vårt  
landsdekkende  
sentralbord: **05280**

**Postadresse:**  
Jernbaneverket  
Postboks 4350  
2308 Hamar

**E-post:**  
postmottak@jbv.no

[jernbaneverket.no](http://jernbaneverket.no)

# Innledning

Denne veilederen er utarbeidet for leverandører som ønsker å delta i konkurranser om oppdrag i Jernbaneverket som kan ha betydning for sikkerheten på det nasjonale jernbanenettet.

Jernbaneverket har gjennom sin sikkerhetsgodkjenning tillatelse til å være infrastrukturforvalter i Norge. Dette krever at Jernbaneverket skal ha en sikkerhetsstyring som tilfredsstillende de kravene som stilles i sikkerhetsstyringsforskriften. Forskriften pålegger blant annet Jernbaneverket å videreføre relevante krav til våre leverandører.

Jernbaneverket utlyser årlig mange store og små oppdrag i leverandørmarkedet. Mange av disse vil være av en slik art at sikkerhetsstyringsforskriften kommer til anvendelse.

#### Eksempler:

- Bygging av ny infrastruktur
- Endring av infrastruktur
- Rydding langs spor
- Snørydding av plattformer
- Vedlikeholdsarbeider langs spor



#### ◦ Fakta

Denne veiledningen beskriver ikke HMS/SHA-arbeid på anleggsområder. Dette er regulert gjennom internkontrollforskriften, byggherreforskriften og i kontraktene knyttet til det enkelte oppdrag.

Veiledningen er ikke juridisk bindende. Det er den enkelte kontrakt som juridisk regulerer forholdet mellom partene.

Veilederen er ikke uttømmende, og den vil bli oppdatert basert på erfaringer.



# Myndighetskrav

Jernbanelovgivningen og dens forskrifter pålegger Jernbaneverket å ha et system for sikkerhetsstyring. Sikkerhetsstyringen skal sikre at det er trygt å ta tog i Norge.

**V**idere skal alt arbeid som utføres i forbindelse med drift, vedlikehold og utbygging av jernbane, være utført sikkert og understøtte at Jernbaneverket er en trygg arbeidsplass.

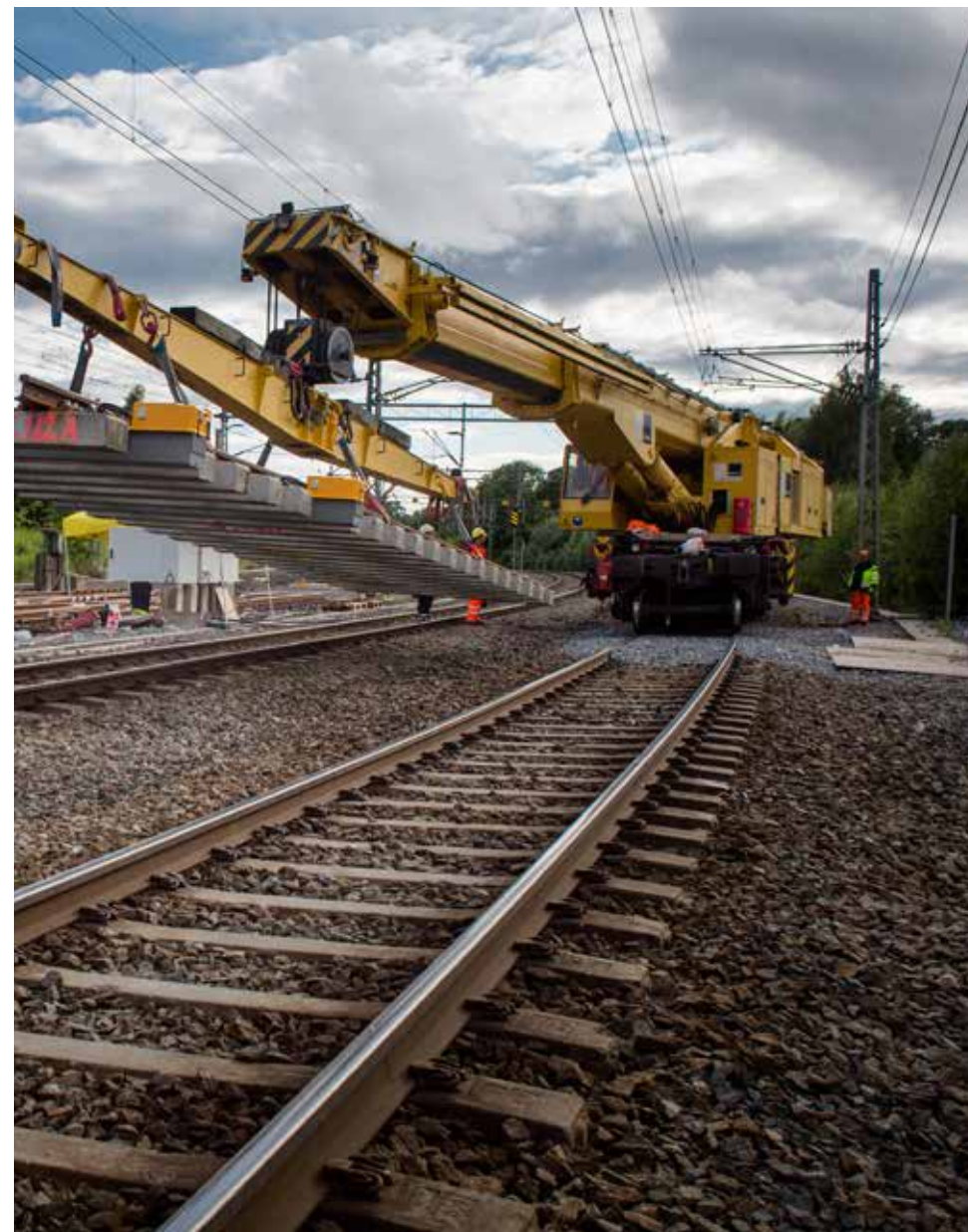
**Mye av det arbeidet** som utføres på norsk jernbane, gjøres av firmaer som normalt ikke har tilknytning til jernbanen. For at jernbanen fortsatt skal være et trygt transportmiddel og en trygg arbeidsplass, er Jernbaneverket pålagt å sørge for at våre leverandører følger relevante krav i vår sikkerhetsstyring. Dette kommer i tillegg til de krav arbeidsgiver har til internkontroll og de tiltak man har gjort for å sikre egne arbeidstakere mot skader.

**Et system for sikkerhetsstyring** kan av mange oppfattes som både innviklet og

omfattende. For å hjelpe våre leverandører med å tilfredsstille de relevante kravene, har Jernbaneverket i sitt sikkerhetsstyringssystem allerede gjort mye av det som kreves i henhold til sikkerhetsstyringsforskriften. For eksempel er mange av risikoanalysene for arbeid som legges ut til konkurranse, allerede gjennomført av Jernbaneverket. Mange av disse risikoanalysene kan benyttes direkte eller som grunnlag for leverandørens egne risikoanalyser/-vurderinger.

Ta kontakt med kontraktspart for å sjekke om det allerede finnes en risikoanalyse for det arbeidet som du skal gjennomføre.

**På de neste sidene** beskrives hva som minimum må inngå i et sikkerhetsstyringssystem, samt noen eksempler på hvordan du som leverandør kan etterleve de kravene Jernbaneverket er pålagt å stille til sine leverandører.



# Krav til sikkerhetsstyring

Sikkerhetsstyring handler om hvordan vi ivaretar sikkerheten til de reisende og de som arbeider på jernbanen.

**S**ikkerhetsstyring er systematiske tiltak en organisasjon iverksetter for å oppnå, opprettholde og videreutvikle et sikkerhetsnivå i overensstemmelse med fastlagte mål. Dette skal være en kontinuerlig prosess. Sikkerhetsstyring knyttet til jernbanen skal være risikobasert.

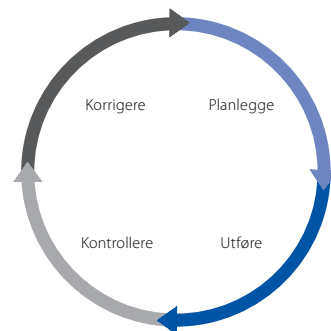
Et system for sikkerhetsstyring skal minimum inneholde følgende:

- ▶ Sikkerhetspolitikk
- ▶ Sikkerhetsmål
- ▶ Risikostyring
- ▶ Risikovurderinger
- ▶ Ansvar og myndighet
- ▶ Kompetansstyring
- ▶ Leverandørstyring
- ▶ Rapportering og oppfølging
- ▶ Beredskap

Alle elementene i sikkerhetsstyringssystemet skal dokumenteres skriftlig.

Overnevnte krav kommer i tillegg til kvalitetsstyringskrav, som ikke er omtalt i denne veilederen.

## Kontinuerlig forbedring





## ◯ Jernbaneverkets sikkerhetspolitikk:

«Jernbaneverket arbeider systematisk for kontinuerlig bedring av sikkerheten for å unngå skade på mennesker, miljø og materielle verdier.»



### 1. Sikkerhetspolitikk:

Sikkerhetspolitikken legger føringer for hvordan en virksomhet skal oppnå sine sikkerhetsmål. Jernbaneverkets leverandører skal legge Jernbaneverkets sikkerhetspolitikk til grunn for i sin virksomhet.

### 2. Sikkerhetsmål:

Sikkerhetsmål settes for å ha et bevisst forhold til hva man skal oppnå. Sikkerhetsmålene bør settes slik at man oppnår en kontinuerlig forbedring av sikkerheten. En viktig forutsetning er at målene er målbare. Akseptkriteriene definerer nivået på hva som er akseptabel risiko.

Sikkerhetsmål er gjerne mer ambisiøse enn akseptkriterier. Jernbaneverkets sikkerhetsmål og akseptkriterier finnes i Jernbaneverkets sikkerhetshåndbok.

### 3. Risikostyring:

Risikostyring er å ha kontroll på den risiko som er knyttet til utførelsen og det ferdige produktet gjennom hele arbeidsprosessen.

Det er svært viktig at man dokumenterer de farene som er identifisert, samt viser hvordan man har kontroll på disse farene ved å beskrive hvordan de er håndtert, f.eks. gjennom spesifikke sikkerhetstiltak.

Med grunnlag i fareidentifikasjonen og farehåndteringen vil man kunne beskrive risikonivået knyttet til utførelsen og det ferdige produktet.

### 4. Risikovurdering:

Risikovurdering er et verktøy for å utøve risikostyring. Risikovurdering består av 3 faser (ref. NS 5814):

#### ◯ Planlegging

Problemdefinisjon, informasjonsinnhenting, organisering og valg av analysemetode

#### ◯ Risikoanalyse

Systematisk fremgangsmåte for å beskrive og/eller beregne risiko. Risikoanalysen utføres ved kartlegging av farer og uønskede hendelser, samt årsaker til og konsekvenser av disse.

#### ◯ Risikoevaluering

Prosess for å sammenligne beskrevet eller beregnet risiko med gitte risikoakseptkriterier. Prosessen inkluderer også identifisering og dokumentasjon av risikoreduserende tiltak og anbefalinger.

Hvilken metode som benyttes i risikoanalysen, er

avhengig av hva som skal analyseres.

For arbeider som skal utføres, benyttes ofte Sikker-jobb-analyse (SJA). For større planlegginger av arbeider og for prosjektering benyttes andre metoder.

I risikovurdering av arbeidsutførelse er det viktig at man vurderer risiko i forhold til tog i nærliggende spor og evt. skinnegående kjøretøy i området man utfører arbeidet i.

**Risiko = Sannsynlighet x Konsekvens.**

For de som prosjekterer jernbane som medfører vesentlige endringer i infrastrukturen, tog eller organisasjon, er det påkrevd at man følger forskrift om felles sikkerhetsmetode for risikovurdering (CSM RA).

## 5. Ansvar og myndighet

Det skal være helt klart hvem som har ansvar og myndighet i forbindelse med arbeid som utføres. Ansvar og myndighet skal være avtalt før arbeidet starter, og det skal være dekkende for alle aspekter av det arbeidet som skal utføres.

## 6. Kompetansestyring

En rekke operative arbeidsoppgaver innen jernbanevirksomheten er underlagt spesifikke krav til helse og kompetanse. Dette kan være arbeid med høyspent, framføring av arbeidsmaskiner, osv.

For virksomheter som utfører arbeid som krever spesiell kompetanse, skal det i kompetansestyringsplanen vises:

- ◉ Krav til kompetanse
- ◉ Hvem som har kompetansen
- ◉ Kompetanseplan

Avhengig av hvilken type arbeid og størrelse på virksomheten, kan dette gjøres forholdsvis enkelt ved at man i en tabell viser hvem som innehar kompetansen som er påkrevd.

Det skal også lages en kompetanseplan som viser når den enkelte medarbeider skal på kurs for å ivareta krav til kompetansen.

## 7. Leverandørstyring

Kravene som stilles til leverandører gjelder også eventuelle underleverandører. Det betyr at leverandøren er ansvarlig for at underleverandører oppfyller de kravene som stilles av Jernbaneverket.

## 8. Rapportering og oppfølging

Rapportering av avvik og uønskede

hendelser, og oppfølging av disse, er et viktig element i sikkerhetsstyringen. Både med hensyn til kontinuerlig forbedring og for kontroll med risiko i forbindelse med utførelse av arbeid og ferdig produkt.

Avvik og uønskede hendelser skal alltid rapporteres umiddelbart for oppfølging hos Jernbaneverket, og leverandøren skal ha et system for registrering og oppfølging av avvik og uønskede hendelser.

Rapportering av uønskede hendelser gjelder både når hendelsen har skjedd, skjedd uten at noe skade er skjedd og når det fare for at en skade kan skje.

Et slikt system skal tilpasses virksomhetens type og størrelse. Det kan være et enkelt register, og det må være et «levende» system som oppdateres løpende.

## 9. Beredskap

Jernbaneverket har beredskapsplaner både for de enkelte banestrekninger og for anleggsområder. Leverandøren skal, uansett størrelse på arbeidet, sette seg inn i Jernbaneverkets beredskapsplaner.

For mindre arbeider kan Jernbaneverkets egen beredskapsplan benyttes av leverandøren. Ved større arbeider skal leverandøren innarbeide Jernbaneverkets beredskapsplan inn i sin egen beredskapsplan.

Viktige elementer i en beredskapsplan er:

- ◉ Ansvarsforhold
- ◉ Viktige telefonnummer
- ◉ Varslingsrutiner
- ◉ Rutiner ved hendelser

## ◉ Uønsket hendelse:

- Hendelse som har eller kan medføre tap av verdier.
- Verdier kan være liv/helse, miljø eller materiell.
- En uønsket hendelse kan både være til-siktet og utilsiktet.







# Tabeller som viser krav til leverandør

**P**å de neste sidene finnes tabeller som viser hva som forventes spesifikt av den enkelte leverandør ved forskjellige typer arbeider, og hva enkelte leverandører kan

forvente fra Jernbaneverket.

Det finnes tabell for:

- Prosjektering
- Mindre og middels store arbeider
- Omfattende (store) arbeider

## Hvordan lese tabellene:

Tabellene har samme inndeling som gitt i kapittelet «Krav til sikkerhetsstyring». Hver av seksjonene er det krysset av for enten at «Virksomheten skal sørge for» eller at «Jernbaneverket skal sørge for».

Der det er krysset av for at «Virksomheten skal sørge for» skal den enkelte leverandør utføre det som står under kolonnen beskrivelse.

Der det er krysset av for at «Jernbaneverket skal sørge for», skal det som ytes av Jernbaneverket benyttes (også beskrevet under beskrivelse).

## Prosjektering:

Tabellen dekker krav til den eller de som utfører planlegging/prosjektering.

Dette vil i all hovedsak være for planlegging av middels store og store arbeider som krever planlegging og/eller prosjektering.

For mindre prosjekter vil dette ikke være aktuelt da planleggingen av arbeidet vil være dekket inn av instruksjoner fra Jernbaneverket.

## Mindre og middels store arbeider:

Tabellen dekker krav til den eller de som skal utføre mindre og middels store arbeider.

Eksempler på dette er:

- Snømåking i fra plattform
- Rensk langs linje

## Store arbeider:

Tabellen dekker krav til den eller de som skal utføre store arbeider.

Eksempler på dette er:

- Utbyggingsprosjekter
- Større fornyelses arbeider
- Større oppgraderings arbeider



# Prosjektering/planlegging

	Virksomheten skal sørge for	Jernbaneverket skal sørge for	Beskrivelse
1. Sikkerhetspolitikk		✓	<b>Virksomhetens</b> ledelse og de som skal planlegge/prosjektere må sette seg inn i Jernbaneverkets sikkerhetspolitikk og legge den til grunn for arbeidet.
2. Sikkerhetsmål		✓	<b>Virksomheten</b> skal benytte Jernbaneverkets definerte sikkerhetsmål som grunnlag for den planlegging/prosjektering som skal utføres.
3. Risikostyring	✓		<b>Virksomheten</b> som planlegger/prosjekterer skal, om ikke annet er avtalt, sørge for risikostyring for planlegging/prosjekteringsfasen frem til overlevering av ferdig plan/prosjektering inkl. beskrivelse av restrisiko for oppfølging.
4. Risikovurderinger	✓		<b>Virksomheten</b> som planlegger/prosjekterer skal, om ikke annet er avtalt, sørge for at nødvendige risikovurderinger utføres og at identifiserte farer (knyttet til dette) følges opp gjennom risikostyringen for planlegging/prosjekteringsfasen.
5. Ansvar og myndighet	✓		<b>Virksomheten</b> som planlegger/prosjekterer må definere ansvar og myndighet innen for de arbeidsoppgaver som skal utføres.
6. Kompetansestyring	✓		<b>Virksomheten</b> som planlegger/prosjekterer er ansvarlig for at de som utfører planleggingen/prosjekteringen har den nødvendige kompetansen. Virksomheten må ha dokumentert oversikt over nødvendig kompetanse og status på den.
7. Leverandørstyring	✓		<b>Virksomheten</b> som engasjerer underleverandører skal påse at krav stilt til virksomheten er videreført til underleverandørene, uansett hvor mange ledd.
8. Rapportering og oppfølging	✓		<b>Virksomheten</b> skal rapportere alle hendelser eller mulige hendelser knyttet til fysisk utførelse av arbeidet (f.eks. ved befarings) til jernbaneverket umiddelbart. I tillegg skal alle avvik og dispensasjoner meldes og avklares med Jernbaneverket.
9. Beredskap		✓	<b>Jernbaneverket</b> har beredskapsplan for alle banestrekningene. Vær sikker på at Jernbaneverket har informert de som skal utføre fysisk arbeid i nærheten av jernbanen om de rutiner som gjelder ved hendelser knyttet til jernbanen.

# Mindre og middels store arbeidere

	Virksomheten skal sørge for	Jernbaneverket skal sørge for	Beskrivelse
1. Sikkerhetspolitikk		✓	<b>Virksomhetens</b> ledelse og de som skal utføre arbeid må sette seg inn i Jernbaneverkets sikkerhetspolitikk og etterleve den.
2. Sikkerhetsmål		✓	<b>Virksomhetens</b> ledelse og de som skal utføre arbeid må sette seg inn i Jernbaneverkets sikkerhetsmål og etterleve dem.
3. Risikostyring		✓	<b>Jernbaneverket</b> har fulgt opp de farer som er forbundet med denne typen arbeidere, slik at det ikke er behov for ytterligere risikostyring. <b>Virksomheten</b> må sørge for at egne farer og tiltak følges opp i egen virksomhet.
4. Risikovurderinger	✓	✓	<b>Jernbaneverket</b> har gjennomført risikovurderinger for denne typen arbeidere. Risiko forbundet med arbeidere skal være gjort kjent av Jernbaneverket. <b>Virksomheten</b> må utover dette sørge for at den som skal utføre arbeidet har gjennomført en SJA før utførelse av arbeidet. Husk at arbeid i og ved jernbanen kan kreve bruk av hovedsikkerhetsvakt og evt. leder for elsikkerhet. Forespør Jernbaneverket om man er i tvil.
5. Ansvar og myndighet	✓	✓	<b>Jernbaneverket</b> har definert ansvar og myndighet knyttet til togframføringen. <b>Virksomheten</b> må definere ansvar og myndighet innen for de arbeidsoppgavene som man skal utføre. Dette kan dokumenteres sammen med SJA.
6. Kompetansestyring	✓		<b>Virksomheten</b> er ansvarlig for at de som har planlagt og utfører arbeidet har riktig kompetanse. Dette vil i hovedsak dreie seg om sertifikater og kunnskap knyttet til kjøretøy og verktøy som skal benyttes. Virksomheten må ha dokumentert oversikt over nødvendig kompetanse og status på den.
7. Leverandørstyring	✓		<b>Virksomheten</b> som engasjerer man underleverandører skal påse at krav stilt til virksomheten er videreført til underleverandørene, uansett hvor mange ledd.
8. Rapportering og oppfølging	✓		<b>Virksomheten</b> skal rapportere alle hendelser eller mulige hendelser knyttet til utførelse av arbeidet til Jernbaneverket umiddelbart.
9. Beredskap		✓	<b>Jernbaneverket</b> har beredskapsplan for alle banestrekningene. Virksomheten skal kontrollere at Jernbaneverket har informert de som skal utføre arbeide om de rutiner som gjelder ved hendelser knyttet til jernbanen.

# Store arbeider

	Virksomheten skal sørge for	Jernbaneverket skal sørge for	Beskrivelse
1. Sikkerhetspolitikk		✓	<b>Virksomhetens</b> ledelse og de som skal utføre arbeid må sette seg inn i Jernbaneverkets sikkerhetspolitikk og etterleve den.
2. Sikkerhetsmål		✓	<b>Virksomhetens</b> ledelse og de som skal utføre arbeid må sette seg inn i Jernbaneverkets sikkerhetsmål og etterleve dem.
3. Risikostyring	✓	✓	<b>Jernbaneverket</b> vil opplyse om de farer som er identifisert i planleggingen/prosjekteringen. <b>Virksomheten</b> må utover dette sørge for at farer og tiltak identifiseres og følges opp for eget arbeid.
4. Risikovurderinger	✓		<b>Virksomheten</b> må sørge for at arbeider som skal gjennomføres er blitt risikovurdert opp i mot jernbanen. Husk at arbeid i og ved jernbanen kan kreve bruk av hovedsikkerhetsvakt og evt. leder for elsikkerhet. Forespør jernbaneverket om man er i tvil.
5. Ansvar og myndighet	✓	✓	<b>Jernbaneverket</b> har definert ansvar og myndighet knyttet til togframføringen. <b>Virksomheten</b> må definere ansvar og myndighet innen for de arbeidsoppgaver som man skal utføre. Dette kan dokumenteres sammen med SJA.
6. Kompetansestyring	✓		<b>Virksomheten</b> er ansvarlig for at de som har planlagt og utfører arbeidet har nødvendig kompetanse. Dette vil i hovedsak dreie seg om sertifikater og kunnskap knyttet til kjøretøy og verktøy som skal benyttes. Virksomheten må ha dokumentert oversikt over nødvendig kompetanse og status på den.
7. Leverandørstyring	✓		<b>Virksomheten</b> som engasjerer underleverandører skal påse at krav stilt til virksomheten er videreført til underleverandørene, uansett hvor mange ledd.
8. Rapportering og oppfølging	✓		<b>Virksomheten</b> skal rapportere alle hendelser eller mulige hendelser knyttet til utførelse av arbeidet til Jernbaneverket umiddelbart.
9. Beredskap		✓	<b>Virksomheten</b> skal benytte Jernbaneverkets beredskapsplan for banestrekningen ved hendelser knyttet til jernbanen. Dette skal synliggjøres i beredskapsplan for anleggsarbeidet. <b>Virksomheten</b> skal kontrollere at Jernbaneverket har informert de som skal utføre arbeide om de rutiner som gjelder ved hendelser knyttet til jernbanen.



### En liten test

## Innfrir vi sentrale krav og forventninger Jernbaneverket har til en leverandør av arbeider med betydning for sikkerheten?

Ta stilling til påstandene og se om dere er klare for å innfri forventninger og krav.

**Vi kjenner til Jernbaneverkets sikkerhetspolitikk.**

**Vi har etablert et sikkerhetsstyringssystem som tilfredsstiller de krav som Jernbaneverket har stilt.**

**Vi har et system for identifisering og oppfølging av farer knyttet til arbeidet som skal leveres.**

**Vi kjenner til de formelle kravene til kompetanse som følger av arbeidet som skal leveres.**

**Vi har et system for systematisk oppfølging av kompetansen til de som utfører arbeidet.**

**Vi har et system for rapportering og oppfølging av uønskede hendelser og kjenner til JBV's krav på området.**

**Vi er kjent med farer og den risiko som er forbundet med arbeidet som skal utføres.**

Om dere har svart ja på alle spørsmålene er dere godt på vei. Om dere har ikke har det, kan det være behov for å se mer på hva som må gjøres for å innfri krav og forventninger. Denne veilederen kan da være til hjelp.

## Kilder til mer informasjon

### Lover og forskrifter:

På Statens jernbanetilsyns hjemmesider ([www.sjt.no](http://www.sjt.no)) finnes en samling av de mest sentrale lover og forskrifter, med kommentarer og veiledninger, for jernbanen.

En annen god kilde for lover og forskrifter er Lovdata (<http://www.lovdato.no/>).

### Jernbaneverkets interne instruksjoner og prosedyrer:

Jernbaneverket gir informasjon om interne krav og føringer, som har betydning for våre leverandører, på våre hjemmesider: (<http://www.jernbaneverket.no/Marked/Leverandorinfo/>). Her vil den viktigste informasjonen knyttet til arbeider i Jernbaneverket være tilgjengelig.

### Sikkerhet:

Jernbaneverket har utarbeidet en egen sikkerheshåndbok som gir de overordnede føringene knyttet til sikkerhet på jernbanen.

Sikkerheshåndboken er tilgjengelig på Jernbaneverkets hjemmesider: (<http://www.jernbaneverket.no/Marked/Leverandorinfo/Jernbaneverkets-sikkerheshandbok/>).

## Kontakt oss

Jernbaneverkets enheter er lokalisert på flere steder i landet. For nærmere informasjon besøk våre nettsider eller ring vårt landsdekkende sentralbord:

**05280**

**Fra utlandet** (+47) 22 45 50 00

**Postadresse** Jernbaneverket, Postboks 4350, 2308 Hamar

**E-post** [postmottak@jbv.no](mailto:postmottak@jbv.no)

Jernbaneverkets kundesenter kan kontaktes på:

e-post: [kundesenter@jbv.no](mailto:kundesenter@jbv.no)

SMS/MMS: Send kodeord JBV til 26112

[Facebook.com/Jernbaneverket](https://www.facebook.com/Jernbaneverket) og [Twitter.com/Jernbaneverket](https://twitter.com/Jernbaneverket)



[www.jernbaneverket.no](http://www.jernbaneverket.no)