



Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgsmål	Vægt	1h 2015		----- Historik -----																	
		Jf. trafik kontrakten	Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10	Vægtet værdi	1h 2007	2h 2007	1h 2008	2h 2008	1h 2009	2h 2009	1h 2010	2h 2010	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015
Rejsen alt i alt <i>(Det samlede indtryk af rejsen er tilfredsstillende)</i>	25%		8,05		7,65	7,86	7,75	7,85	7,85	7,82	7,69	7,62	7,54	7,91	7,85	7,75	7,98	7,84	7,91	8,09	8,05
S-togs serviceydelser på rejsen <i>(DSB S-togs serviceydelser er tilfredsstillende)</i>	25%		6,86		6,87	7,08	7,09	7,09	7,20	7,11	7,19	7,04	6,90	7,31	7,16	7,21	7,44	6,71	6,84	6,87	6,86
Togets højtalerinformation <i>(Togets højtalerinformation om den aktuelle rejse er i orden)</i>	8%		7,70		7,56	7,77	7,71	7,67	7,80	7,67	7,64	7,45	7,61	7,50	7,30	7,25	7,41	7,56	7,79	7,69	7,70
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen)</i>	8%		8,38		7,25	7,65	7,45	7,75	7,63	7,71	7,57	7,72	8,07	8,17	8,21	7,90	8,35	8,02	8,10	8,46	8,38
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Der er god mulighed for at komme til sidde)</i>	8%		8,13		8,17	8,16	8,26	8,13	8,40	8,36	8,30	8,04	8,17	8,14	8,10	7,86	8,27	7,90	8,18	8,14	8,13
Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand, mm.) er tilfredsstillende	8%		7,49		7,39	7,31	7,36	7,37	7,59	7,53	7,38	7,41	7,55	7,51	7,47	7,38	7,57	7,33	7,45	7,58	7,49
Indvendig rengøring i toget <i>(Togvognen er ren og pæn)</i>	8%		6,59		6,27	6,21	6,29	6,51	6,69	6,65	6,21	6,64	6,55	6,62	6,26	6,40	6,28	6,69	6,57	6,70	6,59
Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende	8%		8,14		7,57	7,73	7,69	7,80	7,77	7,75	7,79	7,62	8,13	8,03	8,00	7,93	8,23	7,98	8,05	8,19	8,14
Sum /Gnst.	100%		7,60		7,31	7,47	7,44	7,51	7,59	7,54	7,46	7,40	7,45	7,64	7,53	7,47	7,70	7,43	7,53	7,64	7,60

Note: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt



Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgsmål	1h 2015		----- Historik -----																	
	Vægt	Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10	Vægtet værdi	1h 2007	2h 2007	1h 2008	2h 2008	1h 2009	2h 2009	1h 2010	2h 2010	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015
Rejsen alt i alt <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	25%	8,08		7,50	7,48	7,64	7,61	7,65	7,25	7,71	7,87	7,47	7,77	7,93	7,77	7,84	7,72	8,06	7,71	8,08
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	25%	7,36		7,14	7,10	7,19	7,12	7,24	6,94	7,50	7,48	7,22	7,48	7,73	7,38	7,51	7,32	7,44	7,13	7,36
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7%	7,88		7,39	7,41	7,47	7,36	7,43	7,09	7,48	7,60	7,69	7,62	7,74	7,44	7,58	7,67	7,81	7,77	7,88
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	7%	8,34		7,04	7,11	7,43	7,29	7,47	6,98	7,36	7,73	7,58	7,68	8,13	7,87	8,08	7,94	8,41	7,95	8,34
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	7%	8,73		8,41	8,26	8,50	8,08	8,07	7,88	8,35	8,20	8,43	8,22	8,45	8,14	8,31	8,42	8,66	8,58	8,73
Togpersonalet	7%	8,21		8,02	8,03	8,06	7,95	8,06	7,71	8,05	8,08	8,00	7,93	8,19	7,98	8,11	8,00	8,16	8,09	8,21
Togets generelle standard	7%	7,74		6,82	6,81	7,03	6,93	6,80	6,49	7,30	7,42	7,55	7,40	7,59	7,39	7,48	7,37	7,78	7,50	7,74
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7%	7,74		7,08	7,13	7,19	7,24	7,20	6,99	7,52	7,55	7,70	7,52	7,29	7,12	7,11	7,20	7,64	7,45	7,74
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7%	7,86		6,96	6,89	7,03	7,08	7,10	6,84	7,31	7,36	7,44	7,36	7,60	7,38	7,44	7,41	7,70	7,34	7,86
Sum /Gnst.	100%		7,89	7,35	7,33	7,47	7,39	7,44	7,12	7,61	7,69	7,56	7,65	7,84	7,60	7,70	7,62	7,89	7,62	7,89

Note 1: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt

Note 2: Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad på en skala fra 0-10 samt en total, der er vægtet iht. retningslinier i Trafikkontrakten)



Afrapportering af kundetilfredshed (tilfredshed på rejserelationer)

Spørgsmål	Øst-Vest-rejser (incl. Bornholm)									Internt Sjælland (incl. EuroCity Kbh. - Rødby Færge)									Internt Jylland/Fyn (incl. EuroCity Østjylland - Padborg)								
	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015
Rejsen alt i alt <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	7,72	7,88	8,12	7,95	7,96	7,66	8,09	7,67	8,12	7,33	7,74	7,91	7,72	7,89	7,85	8,08	7,71	8,05	7,60	7,85	7,78	7,83	7,66	7,52	8,02	7,73	8,10
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	7,66	7,73	8,02	7,75	7,82	7,38	7,59	6,85	7,20	7,08	7,49	7,69	7,30	7,54	7,46	7,51	7,31	7,52	7,16	7,42	7,54	7,36	7,21	7,01	7,21	6,96	7,18
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7,93	7,86	7,97	7,75	7,88	7,72	7,93	7,96	8,07	7,68	7,63	7,77	7,42	7,54	7,74	7,85	7,72	7,87	7,57	7,65	7,45	7,34	7,42	7,52	7,67	7,71	7,79
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	8,10	7,96	8,60	8,32	8,44	8,10	8,64	7,97	8,64	7,30	7,72	8,04	7,73	8,06	8,15	8,39	7,95	8,32	7,84	7,84	7,94	7,93	7,89	7,53	8,33	7,90	8,23
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	8,41	8,22	8,51	8,13	8,18	8,25	8,47	8,48	8,65	8,41	8,30	8,42	8,04	8,46	8,59	8,78	8,63	8,75	8,45	8,26	8,47	8,35	8,08	8,24	8,59	8,55	8,74
Togpersonalet	8,30	8,24	8,43	8,17	8,31	8,22	8,34	8,41	8,44	7,95	7,98	8,16	7,92	8,10	8,03	8,23	8,09	8,26	7,87	7,96	8,04	8,00	7,96	7,77	7,94	7,82	7,96
Togets generelle standard	7,68	7,50	7,84	7,58	7,56	7,41	7,85	7,61	7,91	7,48	7,47	7,59	7,38	7,58	7,47	7,74	7,45	7,59	7,57	7,46	7,34	7,35	7,20	7,20	7,83	7,52	7,85
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7,89	7,57	7,51	7,45	7,45	7,36	7,93	7,77	8,03	7,78	7,63	7,33	7,14	7,20	7,24	7,50	7,38	7,62	7,41	7,51	7,01	6,81	6,69	7,05	7,72	7,32	7,76
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7,51	7,35	7,69	7,49	7,28	7,15	7,54	7,26	7,77	7,34	7,30	7,63	7,32	7,54	7,59	7,75	7,29	7,86	7,60	7,31	7,43	7,59	7,36	7,26	7,74	7,45	7,93
Sum /Gnst.	7,83	7,81	8,07	7,85	7,88	7,63	7,97	7,59	7,94	7,46	7,67	7,82	7,54	7,75	7,74	7,91	7,65	7,91	7,57	7,67	7,66	7,61	7,48	7,39	7,80	7,55	7,84

Note 1: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt

Note 2: Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad på en skala fra 0-10 samt en total, der er vægтет iht. retningslinier i Trafikkontrakten)

Note 3: Rejserelation er defineret ud fra kundernes angivelse af afrejs- og ankomststation