

# HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED  
2. HALVÅR 2015

I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORTMINISTERIET OG DSB  
OM TRAFIK UDFØRT SOM OFFENTLIG SERVICE I PERIODEN 2015-2024





## Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse S-tog

Spørgsmål	Vægt		2h 2015	
	Jf. tfkontrakten	Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10	Vægtet værdi	
Rejsen alt i alt <i>(Det samlede indtryk af rejsen er tilfredsstillende)</i>	25%	8,25		
S-togs serviceydelse på rejsen <i>(DSB S-togs serviceydelser er tilfredsstillende)</i>	25%	6,96		
Togets højttalerinformation <i>(Togets højttalerinformation om den aktuelle rejse er tilfredsstillende)</i>	8%	7,85		
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen på denne rejse)</i>	8%	8,69		
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Der er god mulighed for at komme til at sidde ned)</i>	8%	8,27		
Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand,mm.) er tilfredsstillende	8%	7,55		
Indvendig rengøring i toget <i>(Tagvognen er ren og pæn)</i>	8%	6,61		
Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende	8%	8,27		
<b>Sum /Gnst.</b>	<b>100%</b>		<b>7,74</b>	

Note: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt

----- Historik -----																	
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	2h 2015
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	8,25
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	6,96
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	7,85
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	8,69
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	8,27
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	7,55
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	6,61
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	8,27
<b>7,31</b>	<b>7,47</b>	<b>7,44</b>	<b>7,51</b>	<b>7,59</b>	<b>7,54</b>	<b>7,46</b>	<b>7,40</b>	<b>7,45</b>	<b>7,64</b>	<b>7,53</b>	<b>7,47</b>	<b>7,70</b>	<b>7,43</b>	<b>7,53</b>	<b>7,64</b>	<b>7,60</b>	<b>7,74</b>



## Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse Fjern- og regionaltog

Spørgsmål	Vægt	2h 2015	
	Jf. tfkontrakten	Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10	Vægtet værdi
Rejsen alt i alt <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	25%	7,92	
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	25%	7,22	
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7%	7,86	
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	7%	7,83	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	7%	8,72	
Togpersonalet	7%	8,29	
Togets generelle standard	7%	7,72	
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7%	7,76	
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7%	7,59	
<b>Sum /Gnst.</b>	<b>100%</b>		<b>7,77</b>

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)

----- Historik -----																	
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	2h 2015
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	7,92
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	7,22
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	7,86
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	7,83
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	8,72
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	8,29
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	7,72
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	7,76
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	7,59
<b>7,35</b>	<b>7,33</b>	<b>7,47</b>	<b>7,39</b>	<b>7,44</b>	<b>7,12</b>	<b>7,61</b>	<b>7,69</b>	<b>7,56</b>	<b>7,65</b>	<b>7,84</b>	<b>7,60</b>	<b>7,70</b>	<b>7,62</b>	<b>7,89</b>	<b>7,62</b>	<b>7,89</b>	<b>7,77</b>



Afrapportering af kundetilfredshed (tilfredshed på rejserelationer)

Spørgsmål	Øst-Vest-rejer								Internt Sjælland								Internt Lylland/Fyn (incl. EuroCity Østjylland - Fudborg)																	
	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	2h 2015	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	2h 2015	1h 2011	2h 2011	1h 2012	2h 2012	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	2h 2015				
Reisen af sig selv (uden rejse og/eller tog)	7,72	7,88	8,12	7,95	7,96	7,88	8,09	7,87	8,12	7,99	7,81	7,74	7,91	7,72	7,89	7,85	8,08	7,71	8,05	7,85	7,85	7,85	7,85	7,83	7,88	7,83	7,88	7,83	7,88	7,83	8,02	7,73	8,10	8,02
DSB serviceniveau på denne rejse (DSB serviceniveau)	7,73	7,93	8,02	7,75	7,82	7,38	7,93	8,05	7,20	7,18	7,08	7,59	7,69	7,30	7,54	7,46	7,51	7,11	7,52	7,22	7,16	7,42	7,54	7,35	7,21	7,21	6,96	7,18	7,21	7,21	6,96	7,18	7,21	
Den information, der blev givet i løbet af rejsen (information givet i løbet af rejsen)	7,93	7,86	7,97	7,75	7,88	7,72	7,93	7,96	8,07	8,09	7,68	7,63	7,77	7,42	7,54	7,74	7,85	7,72	7,87	7,75	7,57	7,65	7,45	7,34	7,42	7,52	7,67	7,71	7,79	7,88	7,79	7,88	7,88	
Toget overholdelse af rejserelationen (overholdelse)	8,30	7,95	8,60	8,32	8,43	8,10	8,64	7,97	8,64	8,33	7,30	7,72	8,04	7,73	8,06	8,15	8,39	7,95	8,12	7,66	7,84	7,84	7,94	7,93	7,89	7,53	8,33	7,90	8,33	7,90	8,33	7,90	8,33	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse (mulighed for siddeplads)	8,41	8,22	8,51	8,13	8,18	8,25	8,47	8,48	8,65	8,67	8,41	8,30	8,42	8,04	8,46	8,59	8,78	8,63	8,75	8,76	8,45	8,26	8,47	8,35	8,08	8,24	8,59	8,55	8,74	8,72	8,72	8,72	8,72	
Togpersonalet	8,30	8,24	8,43	8,31	8,22	8,34	8,41	8,44	8,41	8,44	7,95	7,98	8,16	7,92	8,10	8,03	8,23	8,09	8,26	8,22	7,87	7,96	8,04	8,00	7,77	7,94	7,82	7,96	8,22	7,82	7,96	8,22	7,82	
Togets generelle standard	7,68	7,50	7,84	7,68	7,56	7,41	7,85	7,61	7,91	7,78	7,48	7,47	7,59	7,38	7,58	7,47	7,74	7,45	7,59	7,44	7,57	7,46	7,34	7,35	7,20	7,20	7,83	7,52	7,85	7,82	7,85	7,82	7,85	
Indeværende rejsen i toget (uden at rejse)	7,89	7,57	7,53	7,45	7,45	7,36	7,93	7,77	8,03	7,96	7,78	7,63	7,33	7,14	7,20	7,24	7,50	7,38	7,62	7,70	7,41	7,51	7,01	6,81	6,69	7,05	7,72	7,32	7,76	7,71	7,71	7,71	7,71	
Rejsningen for denne rejse (rejsning)	7,53	7,35	7,69	7,49	7,38	7,15	7,64	7,26	7,77	7,48	7,34	7,30	7,63	7,32	7,54	7,59	7,75	7,39	7,46	7,56	7,60	7,31	7,43	7,59	7,36	7,26	7,74	7,45	7,93	7,73	7,73	7,73	7,73	
Sum /Gns.	7,83	7,81	8,07	7,85	7,88	7,83	7,97	7,59	7,94	7,85	7,45	7,67	7,82	7,54	7,75	7,74	7,91	7,65	7,91	7,72	7,57	7,67	7,65	7,61	7,48	7,89	7,80	7,95	7,84	7,81	7,81	7,81	7,81	

Note 1: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt.  
 Note 2: Tilfredshed er angivet gennemsnitlig tilfredshed på en skala fra 0-10 samt en total, der er vægget iht. retningslinjer i Trafikkontrakten