

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED
1. HALVÅR 2016

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





Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse - S-tog

Spørgsmål	1h 2016			----- Historik -----														
	Vægt	Gnst. for alle		1h	2h	1h	2h	1h	2h	1h	2h	1h	2h	1h	2h			
	Jf. tfkontrakten	besv. på skala fra 0-10		2009	2009	2010	2010	2011	2011	2012	2012	2013	2013	2014	2h 2014	1h 2015	2h 2015	1h 2016
Rejsen alt i alt <i>(Det samlede indtryk af rejsen er tilfredsstillende)</i>	25%	8,14		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	8,14
S-togs serviceydelser på rejsen <i>(DSB S-togs serviceydelser er tilfredsstillende)</i>	25%	6,89		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	6,89
Togets højtalering <i>(Togets højtalering om den aktuelle rejse er tilfredsstillende)</i>	8%	7,93		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	7,93
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen på denne rejse)</i>	8%	8,47		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	8,47
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Der er god mulighed for at komme til at sidde ned)</i>	8%	8,36		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	8,36
Togets generelle standard (pladsforhold, interiørets tilstand, mm.) er tilfredsstillende	8%	7,53		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	7,53
Indvendig rengøring i toget <i>(Togvognen er ren og pæn)</i>	8%	6,71		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	6,71
Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende	8%	8,10		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	8,10
Sum /Gnst.	100%			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	7,74	7,68

Note: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt



Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse - fjern- og regionaltog

Spørgsmål	Vægt	1h 2016	
	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%	7,96	
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	25%	7,33	
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7%	7,86	
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	7%	7,85	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	7%	8,78	
Togpersonalet	7%	8,26	
Togets generelle standard	7%	7,70	
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7%	7,64	
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7%	7,69	
Sum /Gnst.	100%		7,81

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 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	1h 2016
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	7,96
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	7,33
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	7,86
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	7,85
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	8,78
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	8,26
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	7,70
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	7,64
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	7,69
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	7,77	7,81



Afrapportering af kundetilfredshed (tilfredshed på rejserelationer) - fjern- og regionaltog

Spørgsmål	Øst-Vest-rejser							Internt Sjælland						Internt Jylland/Fyn (incl. EuroCity Østjylland - Padborg)							
	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	2h 2015	1h 2015	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	2h 2015	1h 2016	1h 2013	2h 2013	1h 2014	2h 2014	1h 2015	2h 2015	1h 2016
Rejsen alt i alt <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	7,96	7,66	8,09	7,67	8,12	7,99	7,98	7,89	7,85	8,08	7,71	8,05	7,85	7,95	7,66	7,52	8,02	7,73	8,10	8,02	7,95
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	7,82	7,38	7,59	6,85	7,20	7,18	7,31	7,54	7,46	7,51	7,31	7,52	7,22	7,42	7,21	7,01	7,21	6,96	7,18	7,23	7,19
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7,88	7,72	7,93	7,96	8,07	8,09	8,04	7,54	7,74	7,85	7,72	7,87	7,75	7,84	7,42	7,52	7,67	7,71	7,79	7,88	7,78
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Punctidighed)</i>	8,44	8,10	8,64	7,97	8,64	8,33	7,85	8,06	8,15	8,39	7,95	8,32	7,66	7,94	7,89	7,53	8,33	7,90	8,23	7,83	7,68
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	8,18	8,25	8,47	8,48	8,65	8,67	8,76	8,46	8,59	8,78	8,63	8,75	8,76	8,92	8,08	8,24	8,59	8,55	8,74	8,72	8,56
Togpersonalet	8,31	8,22	8,34	8,41	8,44	8,54	8,49	8,10	8,03	8,23	8,09	8,26	8,22	8,23	7,96	7,77	7,94	7,82	7,96	8,22	8,14
Togets generelle standard	7,56	7,41	7,85	7,61	7,91	7,78	7,67	7,58	7,47	7,74	7,45	7,59	7,64	7,68	7,20	7,20	7,83	7,52	7,85	7,82	7,72
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7,45	7,36	7,93	7,77	8,03	7,96	7,89	7,20	7,24	7,50	7,38	7,62	7,70	7,49	6,69	7,05	7,72	7,32	7,76	7,71	7,74
Reisetiden for denne rejse <i>(Reisetid)</i>	7,28	7,15	7,54	7,26	7,77	7,48	7,57	7,54	7,59	7,75	7,29	7,86	7,56	7,66	7,36	7,26	7,74	7,45	7,93	7,72	7,81
Sum /Gnst.	7,88	7,63	7,97	7,59	7,94	7,85	7,84	7,75	7,74	7,91	7,65	7,91	7,72	7,83	7,48	7,39	7,80	7,55	7,84	7,81	7,74

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