

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED
SOMMERHALVÅR 2016

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



Kundetilfredshedsundersøgelse fjern- og regionaltogtrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af Forbrugerrådet igennem Passagerpuls i hhv. sommerhalvåret (1. april - 30. september) og vinterhalvåret (1. oktober - 31. marts).

23.6.2 Tabel 1 viser resultaterne for den samlede fjern- og regionaltogtrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt en vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 2 viser resultaterne fordelt på bestemte geografiske afgrænsninger.

Kontrakt henvisning:

23.6.2 (Resultat af Forbrugerrådets kundetilfredshedsundersøgelser vedr. DSB) samt tillagskontrakt 7 til DSB-kontrakten

Kontraktmål:

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,2 i fjern- og regionaltogtrafikken som et vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 1

Spørgsmål ¹⁾	Vægt	Sommerhalvår 2016		Historik		
		Jf. kontrakten	Tilfredshed ²⁾	Vægtet værdi ³⁾	1. kvrt 2016	SH 2016
Rejsen alt i alt	25%		7,30		7,58	7,30
DSBs service på denne rejse (DSB's serviceniveau på denne rejse)	25%		6,91		7,12	6,91
Den information der blev givet i toget	7%		7,37		7,68	7,37
Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen	7%		7,05		7,78	7,05
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	7%		8,26		8,07	8,26
Togpersonalets service og hjælpsomhed	7%		7,65		7,84	7,65
Togets generelle standard	7%		7,09		7,14	7,09
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse (indvendig rengøring i toget)	7%		6,88		6,97	6,88
Rejsetiden for denne togrejse	7%		7,13		7,71	7,13
Sum /Gnst.	100%		7,22		7,47	7,22

23.6.2 Tabel 2

Spørgsmål ¹⁾	Fjerntrafik ⁴⁾		Regionaltrafik Sjælland ⁵⁾		Regionaltrafik Jylland ⁶⁾	
	1. kvrt 2016	SH 2016	1. kvrt 2016	SH 2016	1. kvrt 2016	SH 2016
Rejsen alt i alt	7,90	7,39	7,50	7,19	7,71	7,52
DSBs service på denne rejse (DSB's serviceniveau på denne rejse)	7,33	6,68	7,16	6,95	6,98	6,88
Den information der blev givet i toget	8,04	7,80	7,63	7,27	7,67	7,39
Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen	8,38	7,47	7,72	6,86	7,84	7,28
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8,61	8,32	7,90	8,16	8,35	8,48
Togpersonalets service og hjælpsomhed	7,98	7,80	7,89	7,68	7,69	7,47
Togets generelle standard	7,46	7,27	7,06	6,96	7,24	7,28
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse (indvendig rengøring i toget)	7,45	7,37	6,84	6,64	7,11	7,24
Rejsetiden for denne togrejse	7,61	6,66	7,79	7,10	7,64	7,42
	7,77	7,28	7,44	7,16	7,50	7,35

Bemærkninger

1) Spørgsmål:

Tidligere spørgsmålsformuleringer er markeret med rødt.

2) Tilfredshed:

Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.

3) Vægtet værdi:

Vægtet i forhold til antal passagerer.

4) Fjerntrafik

Inkl. rejser med Intercity Bornholm, som er kategoriseret som Øst-Vest rejser.

5) Regionaltrafik Sjælland:

Inkl. EuroCity København-Rødby Færge, samt rejser med Intercity Bornholm, som er kategoriseret som regionale rejser.

6) Regionaltrafik Jylland:

Inkl. EuroCity Østjylland - Padborg

Kundetilfredshedsundersøgelse S-togtrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af Forbrugerrådet igennem Passagerpulsen i hhv. sommerhalvåret (1. april - 30. september) og vinterhalvåret (1. oktober - 31. marts).

23.6.2 Tabel 1 viser resultaterne for den samlede S-togtrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt en vægtet gennemsnit.

Kontrakthensvisning:

23.6.2 (Resultat af Forbrugerrådets kundetilfredshedsundersøgelser vedr. DSB) samt tillagskontrakt 7 til DSB-kontrakten

Kontraktmål:

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,4 i S-togtrafikken som et vægtet gennemsnit.

Særlige forhold:

Kundetilfredsheden lå i sommerhalvåret 2016 under kontraktens minimumsniveau. Dette skyldes overgangen til en ændret målemetode, samt spærringen af strækningen Køge-Årmarken og den forsinkede åbning af strækningen. I modsætning til DSB, som fortager periodevise målinger, gennemfører Passagerpulsens kontinuerlige målinger, som så er blevet påvirket af de lange spærreperioder. Derudover har en lav svarprocent i Passagerpulsens målinger påvirket resultatet negativt.

23.6.2 Tabel 3

Spørgsmål ¹⁾	Vægt	Sommerhalvår 2016		Historik		
		Jf. kontrakten	Tilfredshed ³⁾	Vægtet værdi ⁴⁾	1. kvrt 2016	SH 2016
Rejsen alt i alt	25%		7,55		7,85	7,55
S-togs service på denne rejse (<i>S-togs serviceydelser på rejsen</i>)	25%		6,78		7,27	6,78
Den information der blev givet i toget ²⁾	8%		7,43		7,79	7,43
Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen	8%		7,83		8,43	7,83
Muligheden for at få en siddeplads	8%		7,77		8,16	7,77
Togets generelle standard	8%		6,86		6,98	6,86
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse (<i>indvendig rengøring i toget</i>)	8%		6,26		6,24	6,26
Rejsetiden for denne togrejse (<i>rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende</i>)	8%		7,87		8,09	7,87
Sum /Gnst.	100%			7,25	7,59	7,25

Bemærkninger

1) Spørgsmål:

Tidligere spørgsmålsformuleringer er markeret med rødt.

2) Den information der blev givet i tog:

Erstatter det tidligere spørgsmål "Togets højtalerinformation", som er udgået.

3) Tilfredshed:

Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.

4) Vægtet værdi:

Vægtet i forhold til antal passagerer.