

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED
SOMMERHALVÅR 2017



I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORT-, BYGNINGS- OG BOLIGMINISTERIET
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.

Kontrakthenvisning:

23.6.2 (Resultat af Forbrugerrådet's kundetilfredshedsundersøgelser vedr. DSB) samt tillægskontrakt 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 2017			Historik		
		Jf. kontrakten	Tilfredshed ²⁾	Vægtet værdi ³⁾	SH 2016	VH 2016/17	SH 2017
Rejsen alt i alt	25%		7,65		7,30	7,67	7,65
DSBs service på denne rejse (DSB's serviceniveau på denne rejse)	25%		7,25		6,91	7,17	7,25
Den information der blev givet i toget	7%		7,67		7,37	7,75	7,67
Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen	7%		7,86		7,05	7,55	7,86
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	7%		8,46		8,26	8,54	8,46
Togetpersonalets service og hjælpsomhed	7%		7,71		7,65	7,72	7,71
Togets generelle standard	7%		7,27		7,09	7,30	7,27
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse (indvendig rengøring i toget)	7%		7,09		6,88	7,17	7,09
Rejsetiden for denne togrejse	7%		7,67		7,13	7,63	7,67
Sum /Gnst.	100%		7,56		7,22	7,54	7,56

23.6.2 Tabel 2

Spørgsmål ¹⁾	Fjerntrafik ⁴⁾			Regionaltrafik Sjælland ⁵⁾			Regionaltrafik Jylland ⁶⁾		
	SH 2016	VH 2016/17	SH 2017	SH 2016	VH 2016/17	SH 2017	SH 2016	VH 2016/17	SH 2017
Rejsen alt i alt	7,39	7,59	7,92	7,19	7,66	7,49	7,52	7,85	7,99
DSBs service på denne rejse (DSB's serviceniveau på denne rejse)	6,68	7,09	7,46	6,95	7,21	7,16	6,88	7,15	7,43
Den information der blev givet i toget	7,80	8,05	8,20	7,27	7,67	7,44	7,39	7,80	8,03
Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen	7,47	7,74	8,36	6,86	7,45	7,62	7,28	7,98	8,35
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8,32	8,47	8,57	8,16	8,58	8,45	8,48	8,62	8,51
Togetpersonalets service og hjælpsomhed	7,80	8,14	8,13	7,68	7,65	7,60	7,47	7,57	7,79
Togets generelle standard	7,27	7,30	7,46	6,96	7,25	7,16	7,28	7,46	7,54
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse (indvendig rengøring i toget)	7,37	7,37	7,52	6,64	7,07	6,91	7,24	7,31	7,39
Rejsetiden for denne togrejse	6,66	7,32	7,60	7,10	7,68	7,59	7,42	7,81	8,03
	7,28	7,55	7,83	7,16	7,53	7,43	7,35	7,65	7,83

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 Passagerpuls'en 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 tillægskontrakt 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 2017 under kontraktmålet. Især faldende kundepunktlighed og sommerens store sporarbejder i måleperioden har påvirket resultaterne.

23.6.2 Tabel 3

Spørgsmål ¹⁾	Vægt	Vinterhalvår 2016/17		Historik			
		Jf. kontrakten	Tilfredshed ³⁾	Vægtet værdi ⁴⁾	SH 2016	VH 2016/17	SH 2017
Rejsen alt i alt	25%		7,57		7,55	7,79	7,57
S-togs service på denne rejse (<i>S-togs serviceydelser på rejsen</i>)	25%		6,91		6,78	7,13	6,91
Den information der blev givet i toget ²⁾	8%		7,52		7,43	7,74	7,52
Togets rettidighed/overholdelse af køreplanen	8%		7,76		7,83	8,17	7,76
Muligheden for at få en siddeplads på denne rejse	8%		7,93		7,77	7,78	7,93
Togets generelle standard	8%		6,98		6,86	7,00	6,98
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse (<i>indvendig rengøring i toget</i>)	8%		6,44		6,26	6,41	6,44
Rejsetiden for denne togrejse (<i>rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende</i>)	8%		7,84		7,87	8,20	7,84
Sum /Gnst.	100%			7,33	7,25	7,50	7,33

Bemærkninger

1) Spørgsmål:

Tidligere spørgsmålsformuleringer er markeret med rødt.

2) Den information der blev givet i toget:

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.