

Afrapportering af KundeBarometer på DSB i tal (www.dsb.dk)

Tabel 1: Udvikling i kundernes tilfredshed
Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad på en skala fra 1-5 samt en total, der er vægtet iht. retningslinier i Trafikkontrakten)

	bidrag		2006		2006		2005		2004		2003		2004		2005		2006		2003		2004		2003	
	Vægt	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår
Den aktuelle rejse alt i alt	0,2500	0,95	3,81	3,89	3,91	3,83	3,94	3,92	3,88	3,92	3,88	3,92	3,85	3,87	3,85	3,87	3,85	3,87	3,85	3,87	3,93	3,93	3,90	3,90
DSBs serviceniveau	0,2500	0,92	3,69	3,75	3,77	3,75	3,79	3,83	3,73	3,76	3,73	3,76	3,72	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	3,76	3,81	3,81	3,75	3,75
Information givet i toget	0,0714	0,27	3,77	3,83	3,85	3,85	3,85	3,89	3,75	3,76	3,75	3,76	3,80	3,85	3,85	3,85	3,85	3,85	3,85	3,85	3,87	3,87	3,76	3,76
Rettidighed	0,0714	0,26	3,66	3,80	3,81	3,69	3,86	3,79	3,77	3,87	3,77	3,87	3,73	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,83	3,83	3,82	3,82
Mulighed for siddeplads	0,0714	0,29	4,01	4,12	4,06	4,12	4,08	4,13	3,94	3,97	3,94	4,07	4,09	4,11	4,09	4,09	4,09	4,09	4,09	4,11	4,11	3,96	3,96	3,88
Togpersonalet	0,0714	0,28	3,91	3,97	3,98	3,97	3,98	4,00	3,88	3,87	3,94	3,98	3,99	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,77	3,77	3,73	3,73
Togets generelle standard	0,0714	0,26	3,61	3,66	3,74	3,76	3,77	3,77	3,70	3,75	3,70	3,75	3,64	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,77	3,77	3,73	3,73
Indvendig rengøring	0,0714	0,25	3,56	3,60	3,68	3,71	3,74	3,72	3,65	3,59	3,65	3,58	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,73	3,73	3,62	3,62
Rejsetid	0,0714	0,26	3,62	3,69	3,70	3,69	3,70	3,69	3,68	3,73	3,68	3,73	3,66	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,70	3,71	3,71
Total, vægтет	1	3,74	3,74	3,82	3,84	3,80	3,86	3,87	3,79	3,82	3,79	3,78	3,82	3,82	3,82	3,82	3,82	3,82	3,82	3,82	3,86	3,86	3,80	3,80

Tabel 2: Kundernes tilfredshed på rejserelationer

Rejserelation er defineret ud fra kundernes angivelse af afrejse- og ankomststation

	Øst-Vest-rejser		Internt Sjælland		Internt Jylland/Fyn		Øresund	
	2. halvår 2005	1. halvår 2005	2. halvår 2005	1. halvår 2005	2. halvår 2005	1. halvår 2005	2. halvår 2005	1. halvår 2005
Den aktuelle rejse alt i alt	4,01	3,97	3,91	3,77	3,91	3,91	3,78	3,83
DSBs serviceniveau	3,91	3,95	3,77	3,67	3,78	3,81	3,62	3,74
Information givet i toget	3,96	4,02	3,89	3,80	3,81	3,89	3,63	3,74
Rettidighed	3,88	3,74	3,86	3,49	3,78	3,68	3,57	3,73
Mulighed for siddeplads	4,12	4,18	4,09	4,12	4,04	4,13	3,87	4,09
Togpersonalet	4,08	4,11	3,99	3,94	3,95	3,99	3,85	3,93
Togets generelle standard	3,84	3,87	3,70	3,70	3,73	3,80	3,81	3,86
Indvendig rengøring	3,85	3,86	3,66	3,70	3,65	3,70	3,63	3,62
Rejsetid	3,72	3,74	3,71	3,63	3,69	3,76	3,70	3,76
Total, vægтет	3,94	3,95	3,84	3,74	3,83	3,86	3,71	3,80

	Øst-Vest-rejser		Internt Sjælland		Internt Jylland/Fyn		Øresund	
	2. halvår 2006	1. halvår 2006	2. halvår 2006	1. halvår 2006	2. halvår 2006	1. halvår 2006	2. halvår 2006	1. halvår 2006
Den aktuelle rejse alt i alt	3,86	4,01	3,80	3,87	3,80	3,89	3,80	3,81
DSBs serviceniveau	3,76	3,95	3,69	3,73	3,66	3,72	3,67	3,70
Information givet i toget	3,86	4,01	3,77	3,82	3,73	3,80	3,67	3,74
Rettidighed	3,65	3,90	3,67	3,83	3,60	3,76	3,74	3,61
Mulighed for siddeplads	4,08	4,17	4,05	4,14	4,06	4,13	3,69	3,94
Togpersonalet	3,99	4,12	3,91	3,95	3,90	3,93	3,79	3,91
Togets generelle standard	3,75	3,80	3,56	3,59	3,62	3,69	3,68	3,80
Indvendig rengøring	3,72	3,74	3,53	3,55	3,53	3,60	3,57	3,70
Rejsetid	3,62	3,80	3,63	3,67	3,58	3,70	3,63	3,69
Total, vægтет	3,81	3,96	3,74	3,80	3,72	3,80	3,71	3,76