

S-tog's afrapportering på kundeundersøgelsen 2008-2

Spørgsmål	Gennemsnit for alle besv. på 100 pkt. skala		Gennemsnit for alle besv. på 10 pkt. skala		Gennemsnit for alle besv. på 5 pkt. skala		Vægt som aftalt i kontrakten	Vægtet værdi
Det samlede indtryk af rejsen er tilfredsstillende	79,3		8,19		4,20		25,00%	1,05
DSB S-togs serviceydelser er tilfredsstillende	69,9		7,29		3,80		25,00%	0,95
Togets hjælperinformation om den aktuelle rejse er tilfredsstillende	78,4		8,05		4,14		8,33%	0,34
Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen på denne rejse	81,0		8,29		4,24		8,33%	0,35
Der er god mulighed for at komme til at sidde ned.	74,3		7,69		3,97		8,33%	0,33
Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand,mm.) er tilfredsstillende	71,0		7,39		3,84		8,33%	0,32
Togvognen er ren og pæn	65,0		6,85		3,60		8,33%	0,30
Rejsesiden for denne rejse er tilfredsstillende	80,9		8,28		4,24		8,33%	0,35
Sum /Gnst.							100,00%	4,00

Tabel 2: Kundernes tilfredshed på rejserelationer

	Øst-Vest rejser		Internt Sjælland		Internt Jylland/Fyn		Øresund	
	2. halvår 2007	1. halvår 2007	2. halvår 2007	1. halvår 2007	2. halvår 2007	1. halvår 2007	2. halvår 2007	1. halvår 2007
Den aktuelle rejse alt i alt	3,97	3,98	3,83	3,86	3,89	3,92	3,74	3,93
DSBs serviceniveau	3,89	3,94	3,72	3,75	3,73	3,76	3,57	3,72
Information givet i toget	3,97	4,02	3,85	3,81	3,86	3,88	3,62	3,86
Rettidighed	4,02	3,81	3,70	3,74	3,84	3,86	3,57	3,81
Mulighed for siddeplads	4,07	4,22	4,13	4,13	4,04	4,21	3,91	4,02
Togpersonalet	4,08	4,11	3,96	3,94	3,98	3,98	3,85	3,98
Togets generelle standard	3,78	3,85	3,63	3,61	3,61	3,64	3,68	3,79
Indvendig rengøring	3,78	3,80	3,57	3,51	3,46	3,50	3,44	3,54
Rejsetid	3,63	3,72	3,64	3,70	3,57	3,65	3,56	3,82
Total, vægtet	3,92	3,95	3,78	3,79	3,79	3,83	3,66	3,83

Tabel 2: Kundernes tilfredshed på rejserelationer

	Øst-Vest rejser		Internt Sjælland		Internt Jylland/Fyn		Øresund	
	2. halvår 2008	1. halvår 2008	2. halvår 2008	1. halvår 2008	2. halvår 2008	1. halvår 2008	2. halvår 2008	1. halvår 2008
Den aktuelle rejse alt i alt	3,96	4,06	3,88	3,93	3,97	3,94	3,94	3,86
DSBs serviceniveau	3,84	3,97	3,74	3,80	3,81	3,76	3,72	3,68
Information givet i toget	3,98	4,05	3,82	3,92	3,87	3,87	3,82	3,75
Rettidighed	3,99	4,13	3,78	3,97	3,92	3,99	3,74	3,77
Mulighed for siddeplads	4,02	4,20	4,08	4,23	3,99	4,16	4,00	3,95
Togpersonalet	4,01	4,12	3,93	4,01	4,01	3,98	3,94	3,85
Togets generelle standard	3,78	3,84	3,72	3,76	3,69	3,66	3,80	3,71
Indvendig rengøring	3,78	3,83	3,61	3,64	3,62	3,52	3,63	3,51
Rejsetid	3,64	3,69	3,72	3,72	3,71	6,63	3,65	3,61
Total, vægtet	3,89	4,00	3,81	3,88	3,86	4,05	3,81	3,75