



Folketingets Trafikudvalg
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

MINISTEREN

Dato **24 NOV. 2009**
J. nr. 538-1/533-1

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Kundetilfredhedsmålinger for 2. halvår 2009.

I henhold til kontrakten mellem Transportministeriet og DSB samt DSB S-tog a/s om forhandlet offentlig service trafik rapporterer selskaberne halvårligt om kundetilfredsheden.

./.

Jeg har modtaget resultatet af kundetilfredhedsmålingerne for 2. halvår 2009 for DSB og DSB S-tog a/s. Disse rapporter vedlægges til Trafikudvalgets orientering.

Med venlig hilsen

Lars Bartoed

Afrapportering af Kundetilfredshedsundersøgelse på DSB Fjern & Regionaltog

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

	bidrag 1. halvår 2009		2. halvår 2009		1. halvår 2008		2. halvår 2007		1. halvår 2006		2. halvår 2005	
	Vægt	1. halvår 2009	Vægt	2. halvår 2009	1. halvår 2008	2. halvår 2007	1. halvår 2006	2. halvår 2005	1. halvår 2005	2. halvår 2005		
Den aktuelle rejse alt i alt	0,2500	0,95	0,2500	3,82	3,92	3,85	3,81	3,90	3,81	3,89	3,91	3,83
DSBs serviceniveau	0,0714	0,28	0,0714	3,85	3,77	3,73	3,78	3,78	3,69	3,75	3,77	3,75
Information givet i toget	0,0714	0,28	0,0714	3,88	3,85	3,80	3,86	3,86	3,77	3,83	3,85	3,85
Rettidighed (på denne rejse)	0,0714	0,28	0,0714	3,98	3,83	3,97	3,75	3,78	3,66	3,80	3,81	3,59
Mulighed for siddeplads	0,0714	0,29	0,0714	4,04	4,04	4,18	4,07	4,15	4,01	4,12	4,06	4,12
Togetpersonalet	0,0714	0,29	0,0714	4,01	3,96	4,00	3,97	3,98	3,91	3,97	3,98	3,97
Togets generelle standard	0,0714	0,25	0,0714	3,56	3,75	3,74	3,65	3,67	3,61	3,66	3,74	3,76
Indvending rengøring i øvrigt	0,0714	0,25	0,0714	3,62	3,64	3,62	3,56	3,55	3,56	3,60	3,68	3,71
Rejsertid	0,0714	0,25	0,0714	3,65	3,70	3,68	3,61	3,70	3,62	3,69	3,70	3,69
Total, vægget	1	3,85	3,85	3,85	3,83	3,87	3,78	3,83	3,74	3,82	3,84	3,80

Ny skala (0-10)

Tabel 1: Udvikling i kundernes tilfredshed
Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad på en skala fra 1-10 samt en total, der er vægget iht. retningslinier i Trafikkontrakten

	bidrag 2. halvår 2009		1. halvår 2009	
	Vægt	2. halvår 2009	Vægt	1. halvår 2009
Reisen alt i alt	0,2500	7,65	0,2500	7,65
DSBs serviceniveau på denne rejse	0,0714	7,25	0,0714	7,24
Den information, der blev givet i toget	0,0714	6,94	0,0714	7,45
Togets overholdelse af køreplanen	0,0714	7,09	0,0714	7,47
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	0,0714	6,98	0,0714	8,07
Togetpersonalet	0,0714	7,88	0,0714	8,07
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interjætsstand mm.)	0,0714	7,71	0,0714	6,80
Indvending rengøring i toget	0,0714	6,49	0,0714	7,20
Rejsertiden for denne rejse	0,0714	6,99	0,0714	7,10
Total, vægget	1	7,12	7,12	7,44

Tabel 2: Kundernes tilfredshed på rejserelationer

	Øst-Vest-rejser		Internt Sjælland		Internt Jylland/Fyn		Genneml.	
	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
Retfærdighed	3,99	4,13	3,78	3,97	3,92	3,74	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
Togens generelle standard	3,78	3,83	3,61	3,64	3,62	3,52	3,63	3,51
Indvendig rengøring	3,64	3,69	3,72	3,72	3,71	3,63	3,65	3,61
Rejsetid								
Total, væggtet	3,89	4,00	3,81	3,88	3,86	3,84	3,81	3,75

Tabel 2: Kundernes tilfredshed på rejserelationer

	Øst-Vest-rejser		Internt Sjælland		Internt Jylland/Fyn	
	2. halvår 2009	1. halvår 2009	2. halvår 2009	1. halvår 2009	2. halvår 2009	1. halvår 2009
Den aktuelle rejse alt i alt		4,09		3,83		4,00
DSBs serviceniveau		4,01		3,72		3,85
Information givet i toget		4,05		3,80		3,91
Retfærdighed		4,18		3,88		4,05
Mulighed for siddeplads		4,18		3,95		4,18
Togpersonalet		4,16		3,95		4,03
Togens generelle standard		3,86		3,37		3,71
Indvendig rengøring		3,86		3,54		3,60
Rejsetid		3,71		3,59		3,72
Total, væggtet		4,02		3,75		3,90

Ny skala (0-10) og eksklusiv DSBFirst

Tabel 2: Kundernes tilfredshed på rejserelationer

	Øst-Vest-rejser		Internt Sjælland		Internt Jylland/Fyn	
	2. halvår 2008	1. halvår 2008	2. halvår 2008	1. halvår 2008	2. halvår 2008	1. halvår 2008
Rejsen alt i alt	7,73	8,14	6,76	7,35	7,73	7,86
DSBs serviceniveau på denne rejse	7,50	7,85	6,54	6,90	7,18	7,32
Den information, der blev givet i toget	7,57	7,86	6,77	7,25	7,27	7,37
Togets overholdelse af køreplanen	7,52	8,51	6,57	7,02	7,31	7,74
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8,14	8,55	7,69	7,82	8,09	8,21
Togpersonalet	8,00	8,41	7,43	7,95	7,94	8,02
Togens generelle standard (herunder pladsformid, interiørets stand mm.)	7,34	7,62	5,87	6,31	7,00	7,12
Indvendig rengøring i toget	7,54	7,77	6,70	7,08	7,14	7,06
Rejsetiden for denne rejse	7,06	7,40	6,58	6,96	7,11	7,19
Total, væggtet	7,61	7,99	6,73	7,16	7,43	7,56

Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse S-tog 2 - 09

Spørgsmål	Vægt jf. kontrakten	2h 2009 Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10	Historik					
			2007		2008		2009	
			1h	2h	1h	2h	1h	2h
Rejsen alt i alt	25%	7,82	7,86	7,75	7,85	7,85	7,82	
S-togs serviceydelser på rejsen	25%	7,11	7,08	7,09	7,09	7,21	7,11	
Togets højtalerinformation	8%	7,67	7,77	7,71	7,67	7,78	7,67	
Togets overholdelse af køreplanen	8%	7,71	7,65	7,45	7,75	7,62	7,71	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8%	8,36	8,16	8,26	8,13	8,40	8,36	
Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand,mm.) er tilfredsstillende	8%	7,53	7,31	7,36	7,37	7,57	7,53	
Indvending rengøring i toget	8%	6,65	6,21	6,29	6,51	6,69	6,65	
Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende	8%	7,75	7,73	7,69	7,80	7,75	7,75	
Sum /Gnst.	100%	7,54	7,47	7,44	7,51	7,58	7,54	