

Afreportering af kundetilfredshedsundersøgelse DSB S-tog 1. halvår 2010

| Spørgsmål  | Vægt jf. kontrakten | 1h 2010                                |  | Historik    |             |             |             |             |             |             |
|--|---------------------|--|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  |                     | Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10 |  | 1h          | 2h          | 1h          | 2h          | 1h          | 2h          | 1h          |
|  |                     |  |  | 2007        | 2007        | 2008        | 2008        | 2009        | 2009        | 2010        |
| Rejsen alt i alt   | 25%                 | 7,69                                   |  | 7,65        | 7,86        | 7,75        | 7,85        | 7,85        | 7,82        | 7,69        |
| S-togs serviceydelser på rejsen  | 25%                 | 7,19                                   |  | 6,87        | 7,08        | 7,09        | 7,09        | 7,20        | 7,11        | 7,19        |
| Togets højtalerinformation   | 8%                  | 7,64                                   |  | 7,56        | 7,77        | 7,71        | 7,67        | 7,80        | 7,67        | 7,64        |
| Togets overholdelse af køreplanen  | 8%                  | 7,57                                   |  | 7,25        | 7,65        | 7,45        | 7,75        | 7,63        | 7,71        | 7,57        |
| Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse  | 8%                  | 8,30                                   |  | 8,17        | 8,16        | 8,26        | 8,13        | 8,40        | 8,36        | 8,30        |
| Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand,mm.) er tilfredsstillende | 8%                  | 7,38                                   |  | 7,39        | 7,31        | 7,36        | 7,37        | 7,59        | 7,53        | 7,38        |
| Indvendig rengøring i toget  | 8%                  | 6,21                                   |  | 6,27        | 6,21        | 6,29        | 6,51        | 6,69        | 6,65        | 6,21        |
| Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende  | 8%                  | 7,79                                   |  | 7,57        | 7,73        | 7,69        | 7,80        | 7,77        | 7,75        | 7,79        |
| <b>Sum /Gnst.</b>  | <b>100%</b>         | <b>7,46</b>                            |  | <b>7,31</b> | <b>7,47</b> | <b>7,44</b> | <b>7,51</b> | <b>7,59</b> | <b>7,54</b> | <b>7,46</b> |