



## Afrapportering af kundetilfredshed (tilfredshed på rejserelationer)

Spørgsmål	Øst-Vest-rejser (incl. Bornholm)		Internt Sjælland (incl. EuroCity Kbh. - Rødby Færge)		Internt Jylland/Fyn (incl. EuroCity Østjylland - Padborg)	
	2h 2010	1h 2011	2h 2010	1h 2011	2h 2010	1h 2011
	Rejsen alt i alt * <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	8,07	7,72	7,82	7,33	7,85
DSBs serviceniveau på denne rejse* <i>(DSBs serviceniveau)</i>	7,83	7,66	7,46	7,08	7,30	7,16
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7,86	7,93	7,56	7,68	7,50	7,57
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	8,15	8,10	7,54	7,30	7,81	7,84
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	8,21	8,41	8,16	8,41	8,27	8,45
Togpersonalet	8,37	8,30	8,00	7,95	8,00	7,87
Togets generelle standard	7,62	7,68	7,47	7,48	7,23	7,57
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7,77	7,89	7,72	7,78	7,12	7,41
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7,50	7,51	7,29	7,34	7,41	7,60
<b>Sum /Gnst.</b>	<b>7,94</b>	<b>7,83</b>	<b>7,66</b>	<b>7,46</b>	<b>7,60</b>	<b>7,57</b>

**Note 1:** Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt

**Note 2:** Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad på en skala fra 0-10 samt en total, der er vægtet iht. retningslinier i Trafikkontrakten)

**Note 3:** Rejserelation er defineret ud fra kundernes angivelse af afrejse- og ankomststation

\* Der er i 1. halvår 2011 tilføjet spørgsmål omkring 'tilfredshed med prisen på denne rejse'. Dette spørgsmål ligger lige forinden spørgsmålet vedr. "rejsen alt i alt" og "DSBs serviceniveau på denne rejse". Pris spørgsmålet bliver ved næste måling lagt sidst i spørgeskemaet.