



Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse

| Spørgsmål | Vægt | | 1h 2011 | | ----- Historik ----- | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|--|--|--------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|---------|---------|
| | Jf. tfkontrakten | | Gnst. for alle besv. på skala fra 0-10 | Vægtet værdi | 1h 2007 | 2h 2007 | 1h 2008 | 2h 2008 | 1h 2009 | 2h 2009 | 1h 2010 | 2h 2010 | 1h 2011 | 2h 2011 | 1h 2012 | 2h 2012 |
| Rejsen alt i alt* <i>(Det samlede indtryk af rejsen er tilfredsstillende)</i> | 25% | | 7,54 | | 7,65 | 7,86 | 7,75 | 7,85 | 7,85 | 7,82 | 7,69 | 7,62 | 7,54 | | | |
| S-togs serviceydelser på rejsen* <i>(DSB S-togs serviceydelser er tilfredsstillende)</i> | 25% | | 6,90 | | 6,87 | 7,08 | 7,09 | 7,09 | 7,20 | 7,11 | 7,19 | 7,04 | 6,90 | | | |
| Togets højtalerinformation <i>(Togets højtalerinformation om den aktuelle rejse er tilfredsstillende)</i> | 8% | | 7,61 | | 7,56 | 7,77 | 7,71 | 7,67 | 7,80 | 7,67 | 7,64 | 7,45 | 7,61 | | | |
| Togets overholdelse af køreplanen <i>(Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen på denne rejse)</i> | 8% | | 8,07 | | 7,25 | 7,65 | 7,45 | 7,75 | 7,63 | 7,71 | 7,57 | 7,72 | 8,07 | | | |
| Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Der er god mulighed for at komme til at sidde ned)</i> | 8% | | 8,17 | | 8,17 | 8,16 | 8,26 | 8,13 | 8,40 | 8,36 | 8,30 | 8,04 | 8,17 | | | |
| Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand,mm.) er tilfredsstillende | 8% | | 7,55 | | 7,39 | 7,31 | 7,36 | 7,37 | 7,59 | 7,53 | 7,38 | 7,41 | 7,55 | | | |
| Indvendig rengøring i toget <i>(Togvognen er ren og pæn)</i> | 8% | | 6,55 | | 6,27 | 6,21 | 6,29 | 6,51 | 6,69 | 6,65 | 6,21 | 6,64 | 6,55 | | | |
| Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende | 8% | | 8,13 | | 7,57 | 7,73 | 7,69 | 7,80 | 7,77 | 7,75 | 7,79 | 7,62 | 8,13 | | | |
| Sum /Gnst. | 100% | | | 7,45 | 7,31 | 7,47 | 7,44 | 7,51 | 7,59 | 7,54 | 7,46 | 7,40 | 7,45 | | | |

Note: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt

* 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 "S-togs serviceydelser på rejsen". Pris spørgsmålet bliver ved næste måling lagt sidst i spørgeskemaet.

Internt brug

Periode:
 1h 2011
 nr.:
 14