



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)	
	1h 2011	2h 2011	1h 2011	2h 2011	1h 2011	2h 2011
Rejsen alt i alt * <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	7,72	7,88	7,33	7,74	7,60	7,85
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	7,66	7,73	7,08	7,49	7,16	7,42
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7,93	7,86	7,68	7,63	7,57	7,65
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	8,10	7,96	7,30	7,72	7,84	7,84
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	8,41	8,22	8,41	8,30	8,45	8,26
Togpersonalet	8,30	8,24	7,95	7,98	7,87	7,96
Togets generelle standard	7,68	7,50	7,48	7,47	7,57	7,46
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7,89	7,57	7,78	7,63	7,41	7,51
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7,51	7,35	7,34	7,30	7,60	7,31
Sum /Gnst.	7,83	7,81	7,46	7,67	7,57	7,67

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 er fra 2. halvår 2011 rykket til sidst i spørgeskemaet.

Internt brug

Periode:
2h 2011

nr.:
12