



Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgsmål	Vægt	2h 2011		----- Historik -----												
		Jf. tfkontrakt en	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%		7,91		7,65	7,86	7,75	7,85	7,85	7,82	7,69	7,62	7,54	7,91		
S-togs serviceydelse på rejsen <i>(DSB S-togs serviceydelser er tilfredsstillende)</i>	25%		7,31		6,87	7,08	7,09	7,09	7,20	7,11	7,19	7,04	6,90	7,31		
Togets højtalerinformation <i>(Togets højtalerinformation om den aktuelle rejse er tilfreds)</i>	8%		7,50		7,56	7,77	7,71	7,67	7,80	7,67	7,64	7,45	7,61	7,50		
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen)</i>	8%		8,17		7,25	7,65	7,45	7,75	7,63	7,71	7,57	7,72	8,07	8,17		
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Der er god mulighed for at komme til a)</i>	8%		8,14		8,17	8,16	8,26	8,13	8,40	8,36	8,30	8,04	8,17	8,14		
Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand,mm.) er tilfredsstillende	8%		7,51		7,39	7,31	7,36	7,37	7,59	7,53	7,38	7,41	7,55	7,51		
Indvendig rengøring i toget <i>(Togvognen er ren og pæn)</i>	8%		6,62		6,27	6,21	6,29	6,51	6,69	6,65	6,21	6,64	6,55	6,62		
Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende	8%		8,03		7,57	7,73	7,69	7,80	7,77	7,75	7,79	7,62	8,13	8,03		
Sum /Gnst.	100%		7,64		7,31	7,47	7,44	7,51	7,59	7,54	7,46	7,40	7,45	7,64		

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 "DSBs serviceniveau på denne rejse". Pris spørgsmålet er fra 2. halvår 2011 rykket til sidst i spørgeskemaet.