



Afrapportering af kundetilfredshed (tilfredshed på rejserelationer)

| Spørgsmål  | Øst-Vest-rejser<br>(incl. Bornholm) |             |             | Internt Sjælland<br>(incl. EuroCity<br>Kbh.- Rødby Færge) |             |             | Internt Jylland/Fyn (incl. EuroCity<br>Østjylland - Padborg) |             |             |
|--|-------------------------------------|-------------|-------------|---|-------------|-------------|--|-------------|-------------|
|  | 1h 2011                             | 2h 2011     | 1h 2012     | 1h 2011   | 2h 2011     | 1h 2012     | 1h 2011  | 2h 2011     | 1h 2012     |
| Rejsen alt i alt <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>                           | 7,72                                | 7,88        | 8,12        | 7,33  | 7,74        | 7,91        | 7,60   | 7,85        | 7,78        |
| DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>                    | 7,66                                | 7,73        | 8,02        | 7,08  | 7,49        | 7,69        | 7,16   | 7,42        | 7,54        |
| Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>       | 7,93                                | 7,86        | 7,97        | 7,68  | 7,63        | 7,77        | 7,57   | 7,65        | 7,45        |
| Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>                           | 8,10                                | 7,96        | 8,60        | 7,30  | 7,72        | 8,04        | 7,84   | 7,84        | 7,94        |
| Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i> | 8,41                                | 8,22        | 8,51        | 8,41  | 8,30        | 8,42        | 8,45   | 8,26        | 8,47        |
| Togpersonalet  | 8,30                                | 8,24        | 8,43        | 7,95  | 7,98        | 8,16        | 7,87   | 7,96        | 8,04        |
| Togets generelle standard  | 7,68                                | 7,50        | 7,84        | 7,48  | 7,47        | 7,59        | 7,57   | 7,46        | 7,34        |
| Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>                         | 7,89                                | 7,57        | 7,51        | 7,78  | 7,63        | 7,33        | 7,41   | 7,51        | 7,01        |
| Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>                                     | 7,51                                | 7,35        | 7,69        | 7,34  | 7,30        | 7,63        | 7,60   | 7,31        | 7,43        |
| <b>Sum /Gnst.</b>  | <b>7,83</b>                         | <b>7,81</b> | <b>8,07</b> | <b>7,46</b>   | <b>7,67</b> | <b>7,82</b> | <b>7,57</b>  | <b>7,67</b> | <b>7,66</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