



### Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse

Spørgsmål	Vægt	1h 2012		----- Historik -----											
		Jf. kontraktene	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
Rejsen alt i alt <i>(Den aktuelle rejse alt i alt)</i>	25%		7,93		7,50	7,48	7,64	7,61	7,65	7,25	7,71	7,87	7,47	7,77	7,93
DSBs serviceniveau på denne rejse <i>(DSBs serviceniveau)</i>	25%		7,73		7,14	7,10	7,19	7,12	7,24	6,94	7,50	7,48	7,22	7,48	7,73
Den information, der blev givet i toget <i>(Information givet i toget)</i>	7%		7,74		7,39	7,41	7,47	7,36	7,43	7,09	7,48	7,60	7,69	7,62	7,74
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Rettidighed)</i>	7%		8,13		7,04	7,11	7,43	7,29	7,47	6,98	7,36	7,73	7,58	7,68	8,13
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Mulighed for siddeplads)</i>	7%		8,45		8,41	8,26	8,50	8,08	8,07	7,88	8,35	8,20	8,43	8,22	8,45
Togpersonalet	7%		8,19		8,02	8,03	8,06	7,95	8,06	7,71	8,05	8,08	8,00	7,93	8,19
Togets generelle standard	7%		7,59		6,82	6,81	7,03	6,93	6,80	6,49	7,30	7,42	7,55	7,40	7,59
Indvendig rengøring i toget <i>(Indvendig rengøring)</i>	7%		7,29		7,08	7,13	7,19	7,24	7,20	6,99	7,52	7,55	7,70	7,52	7,29
Rejsetiden for denne rejse <i>(Rejsetid)</i>	7%		7,60		6,96	6,89	7,03	7,08	7,10	6,84	7,31	7,36	7,44	7,36	7,60
<b>Sum /Gnst.</b>	<b>100%</b>		<b>7,84</b>		<b>7,35</b>	<b>7,33</b>	<b>7,47</b>	<b>7,39</b>	<b>7,44</b>	<b>7,12</b>	<b>7,61</b>	<b>7,69</b>	<b>7,56</b>	<b>7,65</b>	<b>7,84</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)