



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	2h 2012
Rejsen alt i alt <i>(Det samlede indtryk af rejsen er tilfredsstillende)</i>	25%	7,85		7,65	7,86	7,75	7,85	7,85	7,82	7,69	7,62	7,54	7,91	7,85	
S-togs serviceydelser på rejsen <i>(DSB S-togs serviceydelser er tilfredsstillende)</i>	25%	7,16		6,87	7,08	7,09	7,09	7,20	7,11	7,19	7,04	6,90	7,31	7,16	
Togets højtalerinformation <i>(Togets højtalerinformation om den aktuelle rejse er tilfredsstillende)</i>	8%	7,30		7,56	7,77	7,71	7,67	7,80	7,67	7,64	7,45	7,61	7,50	7,30	
Togets overholdelse af køreplanen <i>(Toget overholder i tilfredsstillende grad køreplanen på denne rejse)</i>	8%	8,21		7,25	7,65	7,45	7,75	7,63	7,71	7,57	7,72	8,07	8,17	8,21	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse <i>(Der er god mulighed for at komme til at sidde ned)</i>	8%	8,10		8,17	8,16	8,26	8,13	8,40	8,36	8,30	8,04	8,17	8,14	8,10	
Togets generelle standard(pladsforhold, interiørets tilstand,mm.) er tilfredsstillende	8%	7,47		7,39	7,31	7,36	7,37	7,59	7,53	7,38	7,41	7,55	7,51	7,47	
Indvendig rengøring i toget <i>(Togvognen er ren og pæn)</i>	8%	6,26		6,27	6,21	6,29	6,51	6,69	6,65	6,21	6,64	6,55	6,62	6,26	
Rejsetiden for denne rejse er tilfredsstillende	8%	8,00		7,57	7,73	7,69	7,80	7,77	7,75	7,79	7,62	8,13	8,03	8,00	
Sum /Gnst.	100%		7,53	7,31	7,47	7,44	7,51	7,59	7,54	7,46	7,40	7,45	7,64	7,53	

Note: Tidligere spørgsmålsformulering markeret med rødt