

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED
2. HALVÅR 2019

I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORT- OG BOLIGMINISTERIET OG DSB
OM TRAFIK UDFØRT SOM OFFENTLIG SERVICE I PERIODEN 2015-2024



Kundetilfredshedsundersøgelse fjern- og regionaltogetrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSBs KundeKompas) for for 2. halvår af 2019 (1. juli - 31. december) samt de forrige to halvår.

23.6.2 Tabel 1 viser resultaterne for den samlede fjern- og regionaltogetrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt et vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 2 viser resultaterne fordelt på bestemte geografiske afgrænsninger.

Kontrakthensvisning:

23.6.1 (Resultat af DSB's egne kundetilfredshedsundersøgelser)

Kontraktmål:

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,4 i fjern- og regionaltogetrafikken som et vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 1

Spørgsmål	Vægt	2. Halvår 2018		2. Halvår 2019	
		Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾
Rejsen alt i alt	25%		7,80	8,01	7,97
DSBs serviceniveau på denne rejse	25%		7,34	7,56	7,51
Den information, der blev givet i toget	7%		7,85	7,99	7,98
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	7%		7,74	8,03	7,87
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	7%		8,69	8,79	8,71
Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	7%		8,16	8,30	8,28
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	7%		7,53	7,78	7,70
Indvendig rengøring i toget	7%		7,39	7,62	7,58
Reisetiden for denne rejse	7%		7,64	7,77	7,77
Sum /Gnst.	100%		7,71	7,91	7,86

23.6.2 Tabel 2

Spørgsmål	Øst-Vest Rejser			Øst Rejser			Vest Rejser		
	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H2 2018	H1 2019	H2 2019
Rejsen alt i alt	8,09	7,88	7,98	7,70	7,95	7,94	7,97	8,31	8,06
DSBs serviceniveau på denne rejse	7,61	7,41	7,50	7,26	7,54	7,49	7,43	7,76	7,60
Den information, der blev givet i toget	8,25	8,13	8,10	7,73	7,93	7,95	7,97	8,09	8,02
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	8,34	8,05	8,16	7,56	7,93	7,78	7,98	8,38	8,01
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	8,69	8,58	8,52	8,67	8,84	8,74	8,78	8,76	8,71
Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	8,52	8,55	8,53	8,08	8,26	8,23	8,15	8,23	8,26
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	7,85	7,86	7,82	7,41	7,69	7,62	7,76	8,07	7,95
Indvendig rengøring i toget	7,89	7,88	7,93	7,25	7,51	7,47	7,60	7,84	7,75
Reisetiden for denne rejse	7,79	7,09	7,57	7,57	7,80	7,76	7,76	8,14	7,97
Sum /Gnst.	8,02	7,83	7,92	7,62	7,87	7,83	7,85	8,12	7,96

Bemærkninger

1) Tilfredshed:

Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.

Kundetilfredshedsundersøgelse S-togtrafik

Rapportindhold:

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSBs Kundekompas) for 2. halvår af 2019 (1. juli - 31. december) samt de forrige to halvår.

23.6.2 Tabel 3 viser resultaterne for den samlede S-togtrafik fordelt på forskellige tilfredshedsspørgsmål, samt en vægtet gennemsnit.

Kontrakt henvisning:

23.6.2 (Resultat DSB's egne kundetilfredshedsundersøgelser)

Kontraktmål:

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,5 i S-togtrafikken som et vægtet gennemsnit.

23.6.2 Tabel 3

Spørgsmål	Vægt	2. Halvår 2019			Vægtet værdi
		2. Halvår 2018	1. Halvår 2019	2. Halvår 2019	
	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	
Rejsen alt i alt	25%	8,07	8,15	7,99	
S-togets servicenydelser på denne rejse	25%	6,97	7,06	6,86	
Den information, der blev givet i toget	8%	7,99	8,09	7,93	
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	8%	8,34	8,43	8,28	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8%	8,24	8,30	8,30	
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	8%	7,55	7,65	7,65	
Indvendig rengøring i toget	8%	7,15	7,24	7,25	
Rejsetiden for denne rejse	8%	8,10	8,24	7,87	
Sum /Gnst.	100%	7,71	7,80		7,65

Bemærkninger

1) Tilfredshed:

Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.