

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED

1. HALVÅR 2020



I HENHOLD TIL KONTRAKT MELLEM TRANSPORTMINISTERIET 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 2. halvår af 2018 1. juli - 31. decempber), 1 og 2. halvår af 2019 (1. januar - 30. juni) samt 1 halvår af 2020 (1. januar - 29. februar). Grundet Coronasituationen har kundetilfredshedsundersøgelserne ikke været gennemført fra Marst-juni 2020.

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.

Kontrakthenvisning:

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.

Særlige forhold:

Pga. nedlukning af hele Danmark ifm. Covid-19 den 13. marts 2020 og efterfølgende afstands- og forholdregler blev der ikke gennemført kundetilfredshedsmålinger i marts - juni. Rapporten er derfor udelukkende lavet på baggrund af spørgeskemaer uddelt i januar og februar.

23.6.2 Tabel 1

Spørgsmål	Vægt	2. Halvår 2018	1. Halvår 2019	2. Halvår 2019	1. Halvår 2020	Vægtet værdi
	If. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	
Rejsen alt i alt	25%	7,80	8,01	7,97	8,04	
DSBs serviceniveau på denne rejse	25%	7,34	7,56	7,51	7,74	
Den information, der blev givet i toget	7%	7,85	7,99	7,98	8,18	
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	7%	7,74	8,03	7,87	8,32	
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	7%	8,69	8,79	8,71	8,92	
Toxpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	7%	8,16	8,30	8,28	8,39	
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	7%	7,53	7,78	7,70	7,72	
Indvendig rengøring i toget	7%	7,39	7,62	7,58	7,76	
Rejsetiden for denne rejse	7%	7,64	7,77	7,77	8,01	
Sum /Gnst.	100%	7,71	7,91	7,86	8,04	

23.6.2 Tabel 2

Spørgsmål	Øst-Vest Rejser				Øst Rejser				Vest Rejser			
	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020
Rejsen alt i alt	8,09	7,88	7,98	8,05	7,70	7,95	7,94	8,02	7,97	8,31	8,06	8,09
DSBs serviceniveau på denne rejse	7,61	7,41	7,50	7,79	7,26	7,54	7,49	7,71	7,43	7,76	7,60	7,81
Den information, der blev givet i toget	8,25	8,13	8,10	8,33	7,73	7,93	7,95	8,18	7,97	8,09	8,02	7,99
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	8,34	8,05	8,16	8,48	7,56	7,93	7,78	8,26	7,98	8,38	8,01	8,42
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	8,69	8,58	8,52	8,79	8,67	8,84	8,74	8,97	8,78	8,76	8,71	8,81
Toxpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	8,52	8,55	8,53	8,64	8,08	8,26	8,23	8,39	8,15	8,23	8,26	8,20
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	7,85	7,86	7,82	7,73	7,41	7,69	7,62	7,65	7,76	8,07	7,95	7,92
Indvendig rengøring i toget	7,89	7,88	7,93	8,06	7,25	7,51	7,47	7,66	7,60	7,84	7,75	7,92
Rejsetiden for denne rejse	7,79	7,09	7,57	8,00	7,57	7,80	7,76	7,94	7,76	8,14	7,97	8,23
	8,02	7,83	7,92	8,11	7,62	7,87	7,83	8,01	7,85	8,12	7,96	8,08

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 2018 (1. juli - 31. december) 1 og 2. halvår af 2019 (1. januar - 30. juni) samt 1 halvår af 2020 (1. januar - 29. februar). Grundet Coronasituationen har kundetilfredshedsundersøgelserne ikke været gennemført fra Marts-juni 2020.

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

Kontrakthenvisning:

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.

Særlige forhold:

Pga. nedlukning af hele Danmark ifm. Covid-19 den 13. marts 2020 og efterfølgende afstands- og forholdregler blev der ikke gennemført kundetilfredshedsmålinger i marts - juni. Rapporten er derfor udelukkende lavet på baggrund af spørgeskemaer uddelt i januar og februar.

23.6.2 Tabel 3

Spørgsmål	Vægt	2. Halvår 2018	1. Halvår 2019	2. Halvår 2019	1. Halvår 2020	
	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Vægtet værdi
Rejsen alt i alt	25%	8,07	8,15	7,99	7,85	
S-togets serviceydelser på denne rejse	25%	6,97	7,06	6,86	6,51	
Den information, der blev givet i toget	8%	7,99	8,09	7,93	8,05	
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	8%	8,34	8,43	8,28	8,24	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8%	8,24	8,30	8,30	8,35	
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.)	8%	7,55	7,65	7,65	7,40	
Indvendig rengøring i toget	8%	7,15	7,24	7,25	7,43	
Rejsetiden for denne rejse	8%	8,10	8,24	7,87	8,04	
Sum /Gnst.	100%	7,71	7,80	7,65		7,55

Bemærkninger

1) Tilfredshed:

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