

# HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED

1. halvår 2024

Kundetilfredshedsundersøgelse Fjern- og Regionaltog

**Rapportindhold:**  
Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSB's Kundekompas) for 2022, 2023 samt 1. halvår 2024

6.1 Tabel 2 viser resultaterne fordelt på bestemte geografiske afgrænsninger.

**Kontrakthensvisning:**  
Bilag 9 pkt. 6.1 (Resultat af DSB's kundetilfredshedsundersøglser) og bilag 8 (Gennemførelse af kundetilfredshedsmålinger)

**Kontraktmål:**  
DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,6 i fjern- og regionaltogetrafikken som et vægtet gennemsnit i henhold til den målemetode og evalueringsskala, som er beskrevet i kontraktens bilag 8.

| 6.1 Tabel 1                                                          |                |                           |                           |                           |                           |                           |              |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|
| Spørgsmål                                                            | Vægt           | 1. halvår 2022            | 2. halvår 2022            | 1. halvår 2023            | 2. halvår 2023            | 1. halvår 2024            |              |
|                                                                      | Jf. kontrakten | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Tilfredshed <sup>1)</sup> | Vægtet værdi |
| Rejsen alt i alt                                                     | 25%            | 7,87                      | 7,78                      | 7,90                      | 7,79                      | 7,89                      |              |
| Den information, der blev givet i toget                              | 15%            | 8,05                      | 8,06                      | 8,17                      | 8,04                      | 8,12                      |              |
| Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse                     | 15%            | 7,91                      | 7,68                      | 7,82                      | 7,68                      | 8,14                      |              |
| Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse        | 15%            | 8,94                      | 8,78                      | 8,91                      | 8,78                      | 8,84                      |              |
| Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget | 15%            | 8,59                      | 8,60                      | 8,68                      | 8,60                      | 8,66                      |              |
| Indvendig rengøring i toget                                          | 15%            | 7,88                      | 7,80                      | 7,96                      | 7,88                      | 7,77                      |              |
| Sum / Gnst.                                                          | 100%           | 8,17                      | 8,08                      | 8,21                      | 8,09                      | 8,20                      |              |

| 6.1 Tabel 2                                                          |                 |         |         |         |         |            |         |         |         |         |             |         |         |         |         |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|---------|---------|---------|-------------|---------|---------|---------|---------|
| Spørgsmål                                                            | Øst-Vest Rejser |         |         |         |         | Øst Rejser |         |         |         |         | Vest Rejser |         |         |         |         |
|                                                                      | H1 2022         | H2 2022 | H1 2023 | H2 2023 | H1 2024 | H1 2022    | H2 2022 | H1 2023 | H2 2023 | H1 2024 | H1 2022     | H2 2022 | H1 2023 | H2 2023 | H1 2024 |
| Rejsen alt i alt                                                     | 8,05            | 7,91    | 7,97    | 7,95    | 8,09    | 7,73       | 7,65    | 7,82    | 7,70    | 7,77    | 8,18        | 8,13    | 8,12    | 7,98    | 8,11    |
| Den information, der blev givet i toget                              | 8,12            | 8,12    | 8,21    | 8,13    | 8,25    | 7,96       | 8,00    | 8,13    | 8,00    | 8,06    | 8,24        | 8,22    | 8,24    | 8,09    | 8,22    |
| Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse                     | 8,32            | 7,88    | 7,95    | 7,97    | 8,37    | 7,61       | 7,51    | 7,68    | 7,55    | 8,00    | 8,46        | 8,22    | 8,24    | 7,92    | 8,45    |
| Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse        | 8,88            | 8,65    | 8,75    | 8,65    | 8,77    | 9,02       | 8,92    | 9,00    | 8,85    | 8,89    | 8,86        | 8,50    | 8,76    | 8,63    | 8,70    |
| Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget | 8,75            | 8,67    | 8,84    | 8,79    | 8,87    | 8,51       | 8,56    | 8,64    | 8,55    | 8,60    | 8,59        | 8,62    | 8,68    | 8,63    | 8,68    |
| Indvendig rengøring i toget                                          | 8,17            | 8,05    | 8,26    | 8,24    | 8,27    | 7,68       | 7,65    | 7,83    | 7,75    | 7,55    | 8,12        | 8,02    | 8,18    | 8,04    | 8,11    |
|                                                                      | 8,35            | 8,18    | 8,29    | 8,25    | 8,40    | 8,05       | 8,01    | 8,15    | 8,03    | 8,11    | 8,38        | 8,27    | 8,34    | 8,19    | 8,35    |
| Bemærkninger                                                         |                 |         |         |         |         |            |         |         |         |         |             |         |         |         |         |

**1) Tilfredshed:**  
Tilfredshed er anqivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad for alle besvarelser på en skala fra 0-10.

# Kundetilfredshedsundersøgelse S-tog

**Rapportindhold:**

Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSB's Kundekompas) for 2022, 2023 samt 1. halvår 2024

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

**Kontrakthenvisning:**

Bilag 9 pkt. 6.1 (Resultat af DSB's kundetilfredshedsundersøglser) og bilag 8 (Gennemførelse af kundetilfredshedsmålinger)

**Kontraktmål:**

DSB skal sikre at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,5 i S-togtrafikken som et vægtet gennemsnit i henhold til den målemetode og evalueringsskala, som er beskrevet i kontraktens bilag 8.

| Spørgsmål                                        | Vægt           | 1. Halvår 2022 | 2. Halvår 2022 | 1. Halvår 2023 | 2. Halvår 2023 | 1. Halvår 2024 |              |
|--------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                  | Jf. kontrakten | Tilfredshed1)  | Tilfredshed1)  | Tilfredshed1)  | Tilfredshed1)  | Tilfredshed1)  | Vægtet værdi |
| Rejsen alt i alt                                 | 24%            | 7,78           | 7,71           | 7,76           | 7,73           | 7,64           |              |
| Den information, der blev givet i toget          | 19%            | 7,95           | 7,86           | 7,95           | 7,89           | 7,94           |              |
| Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse | 19%            | 8,32           | 8,26           | 8,34           | 8,42           | 8,44           |              |
| Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse  | 19%            | 8,29           | 8,00           | 8,04           | 7,95           | 7,86           |              |
| Indvendig rengøring i toget                      | 19%            | 6,92           | 6,73           | 6,98           | 6,96           | 6,85           |              |
| Sum /Gnst.                                       | 100%           | 7,85           | 7,71           | 7,81           | 7,79           |                | 7,74         |

Bemærkninger

**1) Tilfredshed:**

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