

HALVÅRS- RAPPORT

KUNDETILFREDSHED

1. halvår 2025

Kundetilfredshedsundersøgelse Fjern- og Regionaltog

Rapportindhold:
Rapporten viser resultatet af kundetilfredshedsundersøgelser gennemført af DSB (DSB's Kundekompas) for 2023, 2024 og 1. halvår 2025

6.1 Tabel 2 viser resultaterne fordelt på bestemte geografiske afgrænsninger.

Kontrakthensvisning:
Bilag 9 pkt. 6.1 (Resultat af DSB's kundetilfredshedsundersøgelser) 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 2023	2. halvår 2023	1. halvår 2024	2. halvår 2024	1. halvår 2025	
	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Vægtet værdi
Rejsen alt i alt	25%	7,90	7,79	7,89	7,86	7,97	
Den information, der blev givet i toget	15%	8,17	8,04	8,12	8,10	8,25	
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	15%	7,82	7,68	8,14	7,96	7,92	
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	15%	8,91	8,78	8,84	8,71	8,77	
Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	15%	8,68	8,60	8,66	8,66	8,76	
Indvendig rengøring i toget	15%	7,96	7,88	7,77	7,80	7,88	
Sum / Gnst.	100%	8,21	8,09	8,20	8,15	8,23	

6.1 Tabel 2															
Spørgsmål	Øst-Vest Rejser					Øst Rejser					Vest Rejser				
	H1 2023	H2 2023	H1 2024	H2 2024	H1 2025	H1 2023	H2 2023	H1 2024	H2 2024	H1 2025	H1 2023	H2 2023	H1 2024	H2 2024	H1 2025
Rejsen alt i alt	7,97	7,95	8,09	7,96	8,07	7,82	7,70	7,77	7,81	7,92	8,12	7,98	8,11	7,93	8,10
Den information, der blev givet i toget	8,21	8,13	8,25	8,19	8,31	8,13	8,00	8,06	8,05	8,20	8,24	8,09	8,22	8,15	8,33
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	7,95	7,97	8,37	8,05	8,14	7,68	7,55	8,00	7,93	7,77	8,24	7,92	8,45	8,01	8,27
Mulighed for at have den samme siddeplads på hele denne rejse	8,75	8,65	8,77	8,64	8,70	9,00	8,85	8,89	8,80	8,89	8,76	8,63	8,70	8,45	8,46
Togpersonalet er venlige og imødekommende, når jeg møder dem i toget	8,84	8,79	8,87	8,84	8,93	8,64	8,55	8,60	8,61	8,70	8,68	8,63	8,68	8,67	8,78
Indvendig rengøring i toget	8,26	8,24	8,27	8,26	8,26	7,83	7,75	7,55	7,62	7,71	8,18	8,04	8,11	8,06	8,16
	8,29	8,25	8,40	8,29	8,37	8,15	8,03	8,11	8,10	8,17	8,34	8,19	8,35	8,18	8,32

Bemærkninger

1) Tilfredshed:
Tilfredshed er anqivet i gennemsnitliq tilfredshedsqrad 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 2023 , 2024 og 1. halvår 2025

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 2023	2. Halvår 2023	1. Halvår 2024	2. Halvår 2024	1. Halvår 2025	
	Jf. kontrakten	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Tilfredshed ¹⁾	Vægtet værdi
Rejsen alt i alt	24%	7,76	7,73	7,64	7,78	7,76	
Den information, der blev givet i toget	19%	7,95	7,89	7,94	7,99	8,03	
Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse	19%	8,34	8,42	8,44	8,49	8,42	
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	19%	8,04	7,95	7,86	7,99	8,00	
Indvendig rengøring i toget	19%	6,98	6,96	6,85	7,10	7,12	
Sum /Gnst.	100%	7,81	7,79	7,74	7,86		7,86

Bemærkninger

1) Tilfredshed:

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