



Af rapportering af kundetilfredshedsundersøgelse for S-tog

Spørgsmål	Vægt	2h 2010		----- Historik -----											
	Jf.	Gennemsnit på skala fra 0-	Vægtet værdi	1h	2h	1h	2h	1h	2h	1h	2h	1h	2h	1h	2h
	trafikkontrakte			200	200	200	200	200	200	201	201	201	201	201	201
	n	10		7	7	8	8	9	9	0	0	1	1	2	2
Rejsen alt i alt	25%	7,62		7,65	7,86	7,75	7,85	7,85	7,82	7,69	7,62				
S-togs serviceniveau på rejsen	25%	7,04		6,87	7,08	7,09	7,09	7,20	7,11	7,19	7,04				
Togets højtalerinformation	8%	7,45		7,56	7,77	7,71	7,67	7,80	7,67	7,64	7,45				
Togets overholdelse af køreplanen	8%	7,72		7,25	7,65	7,45	7,75	7,63	7,71	7,57	7,72				
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8%	8,04		8,17	8,16	8,26	8,13	8,40	8,36	8,30	8,04				
Togets generelle standard	8%	7,41		7,39	7,31	7,36	7,37	7,59	7,53	7,38	7,41				
Indvendig rengøring i toget	8%	6,64		6,27	6,21	6,29	6,51	6,69	6,65	6,21	6,64				
Rejsetiden	8%	7,62		7,57	7,73	7,69	7,80	7,77	7,75	7,79	7,62				
Sum / Gnst.	100%		7,40	7,31	7,47	7,44	7,51	7,59	7,54	7,46	7,40				

Note 1: Ved overgangen til 2009 blev der foretaget en mindre ændring i formuleringen af spørgsmålene

Note 2: Tilfredshed er angivet i gennemsnitlig tilfredshedsgrad på en skala fra 0-10 samt en total, der er vægtet iht. retningslinier i Trafikkontrakten