

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.17 – 31.12.17**Antal henvendelser:**

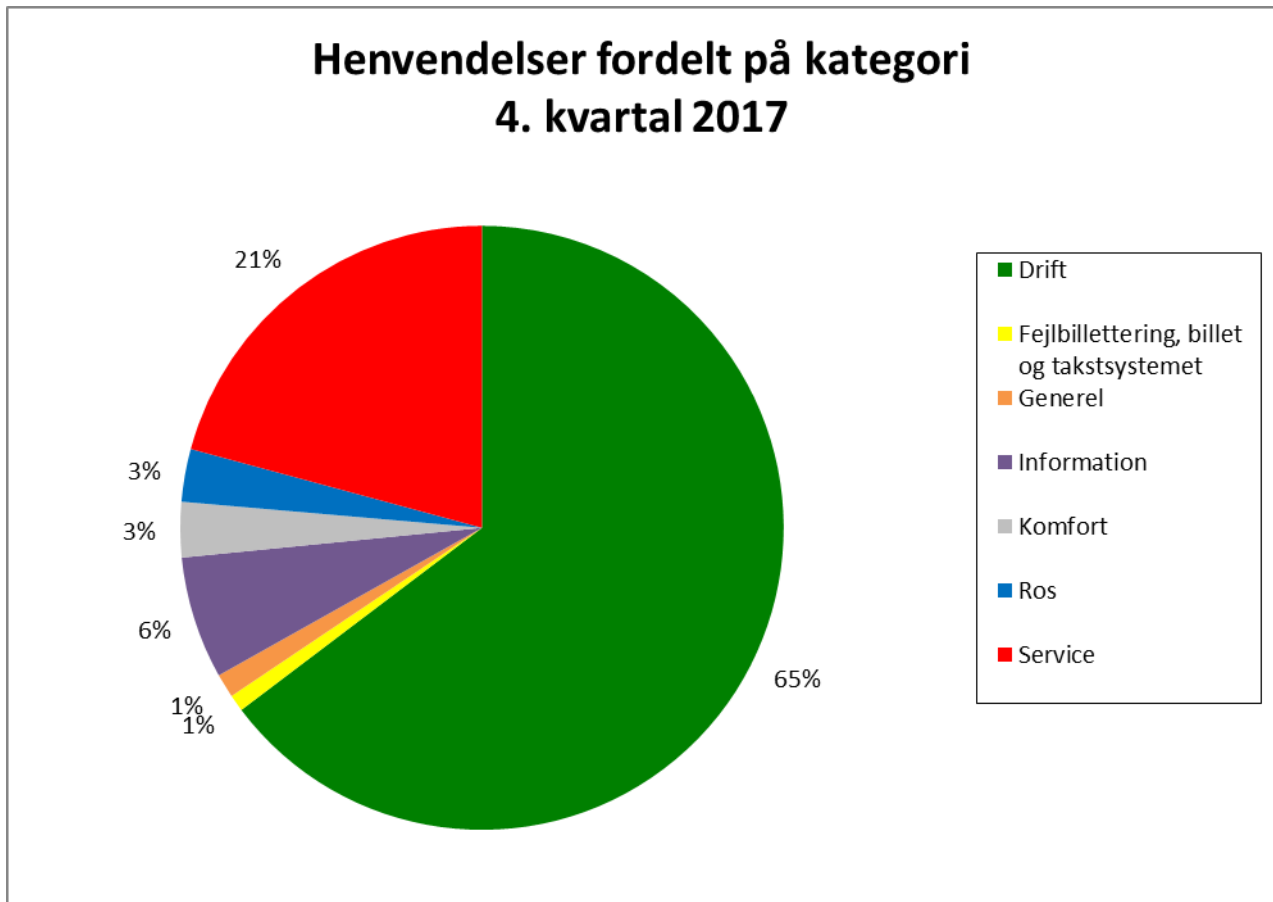
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	95
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	562
Total	657

Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Århus Bybusser
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	
For tidligt kørt bus	Drift	41
Forbikørsel	Drift	76
Forsinkelse	Drift	124
Overfyldt bus	Drift	19
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	70
Uheld i bussen	Drift	16
Forkert ruteføring	Drift	41
Mistet korrespondance	Drift	6
Køreplansønsker	Drift	111
Håndholdt mobiltelefon	Service	7
Klage over chaufførs kørsel	Service	64
Klage over chaufførs opførsel	Service	85
Rygning	Service	
Rejsebestemmelser	Service	
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	6
Glemte sager	Service	
Fejl- eller mangl. information	Information	49
Hjemmesiden	Information	2
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	22
Komfort i bussen	Komfort	9
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14
Generel	Generel	10
Total		779

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Århus Sporveje

Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A					3	8	14	1	6	2	7		11	4	8	16							2			4	2	1	89
Rute 2A			1		2	9	10	1	2				9	1	4	10							1	2		2			54
Rute 3A					3	6	3		1					1	1	3							4			1			23
Rute 4A					2	3	8	6	1	1	3	1	11		7	7							3			2	5	60	
Rute 5A					2	1	3			1		1			3	3							3					17	
Rute 6A					5	7	18	4	3		1	1	5		8	12				2			3			1	2	72	
Rute 11			1		3	8	9	1	4	2	3		2		10	6							2			1		52	
Rute 12					3	4	8	1	15	3	11	1	10		5	7				1			5			1		75	
Rute 13					3	5	2		4		1		4		4	3										1		27	
Rute 14			1		4	2	2		4	1			6			4									1	2		27	
Rute 15						4	5		1					1	1	1							1				1	15	
Rute 16						1	3		2	1			8		2								1			1	2	21	
Rute 17					1	3	2	1	2		1		3		2	2										1		18	
Rute 18					4	6	17	2	9	3	11	2	5		3	4				1			2		3	1	1	74	
Rute 19			1		1	1	7		7	1	1		6		2	1							1		2			31	
Rute 20					3	3	4	1	2				10			2							1			1		27	
Rute 22							1						1										1				1	4	
Rute 33						2	1		1				1		1								2					8	
Rute 35					2	1	1						2			1												7	
Rute 41																1												1	
Rute 42																							2					2	
Rute 44									1														1					2	
Rute 45							1		1														1					3	
Rute 46									2		2																	4	
Rute 86													2										1					3	
Rute 87																1												1	
Generelle	1		1	1		2	5	1	2	1			15		3	1				2		12			1	5	3	6	62
I alt	1		5	1	41	76	124	19	70	16	41	6	111	7	64	85				6		49	2		22	9	14	10	779