

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.17 – 30.9.17**Antal henvendelser:**

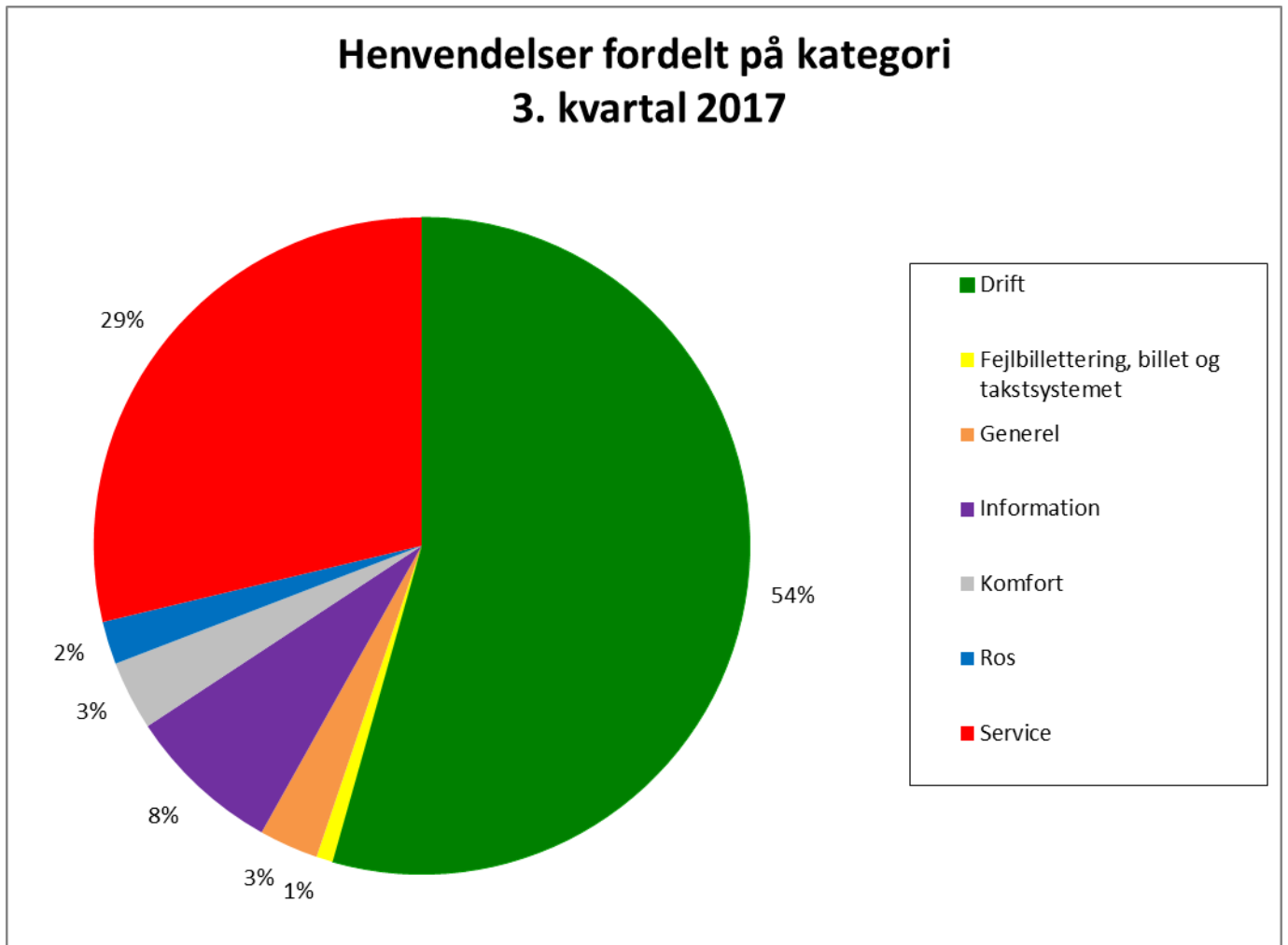
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	74
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	446
Total	520

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	1
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	
For tidligt kørt bus	Drift	37
Forbikørsel	Drift	62
Forsinkelse	Drift	73
Overfyldt bus	Drift	27
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	42
Uheld i bussen	Drift	18
Forkert ruteføring	Drift	37
Mistet korrespondance	Drift	5
Køreplansønsker	Drift	34
Håndholdt mobiltelefon	Service	11
Klage over chaufførs kørsel	Service	84
Klage over chaufførs opførsel	Service	80
Rygning	Service	1
Rejsebestemmelser	Service	
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	1
Glemte sager	Service	
Fejl- eller mangl. information	Information	47
Hjemmesiden	Information	
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	13
Komfort i bussen	Komfort	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	17
Generel	Generel	18
Total		616

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. 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	1				4	8	5	4	2	4	1		1	3	15	19							1			3		2	73
Rute 2A					5	2	3		2	2		1		1	6	8	1						1			3			35
Rute 3A					2	2			1		1		1	1	3	4											1		16
Rute 4A					3	12	1	3	3	4			3	1	9	10							2		1		4	1	57
Rute 5A						1	4	2			1					1											1	1	11
Rute 6A					3	4	6	6	3		3		1	2	5	2									1		1	1	38
Rute 11					3	3	10	2	2	2	1		1		10	9							11		2			3	59
Rute 12					4	2	11	2	2	2	7		19		6	7							3		2		1		68
Rute 13			1			1	3		3		1			1	2										1		1		14
Rute 14			1		2	3	2		2				1		6	2							1					1	21
Rute 15						1		1	1	2	2		1		3	3							2				1		17
Rute 16					2	2	2		4		1			1	1	1							1					1	16
Rute 17		1			2	5	1	2				2			1	3							3						20
Rute 18					3	3	11	2	9	1	16	1	1	1	6	5							6				2		67
Rute 19					2	4	9	3	3	1	1	1	1			2										2	1		30
Rute 20					1	6	3		2		2		3		2	3							2			1			25
Rute 31									2						1														3
Rute 33					1	1	1								1								1						5
Rute 35						1																							1
Rute 40																							1						1
Rute 42									1																				1
Rute 45																							1						1
Rute 46						1																	1						2
Generelle Kundehenv.				1			1						1		7	1					1		10			1	4	8	35
I alt	1	1	2	1	37	62	73	27	42	18	37	5	34	11	84	80	1				1		47		13	4	17	18	616