

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.18 – 31.3.18

Antal henvendelser:

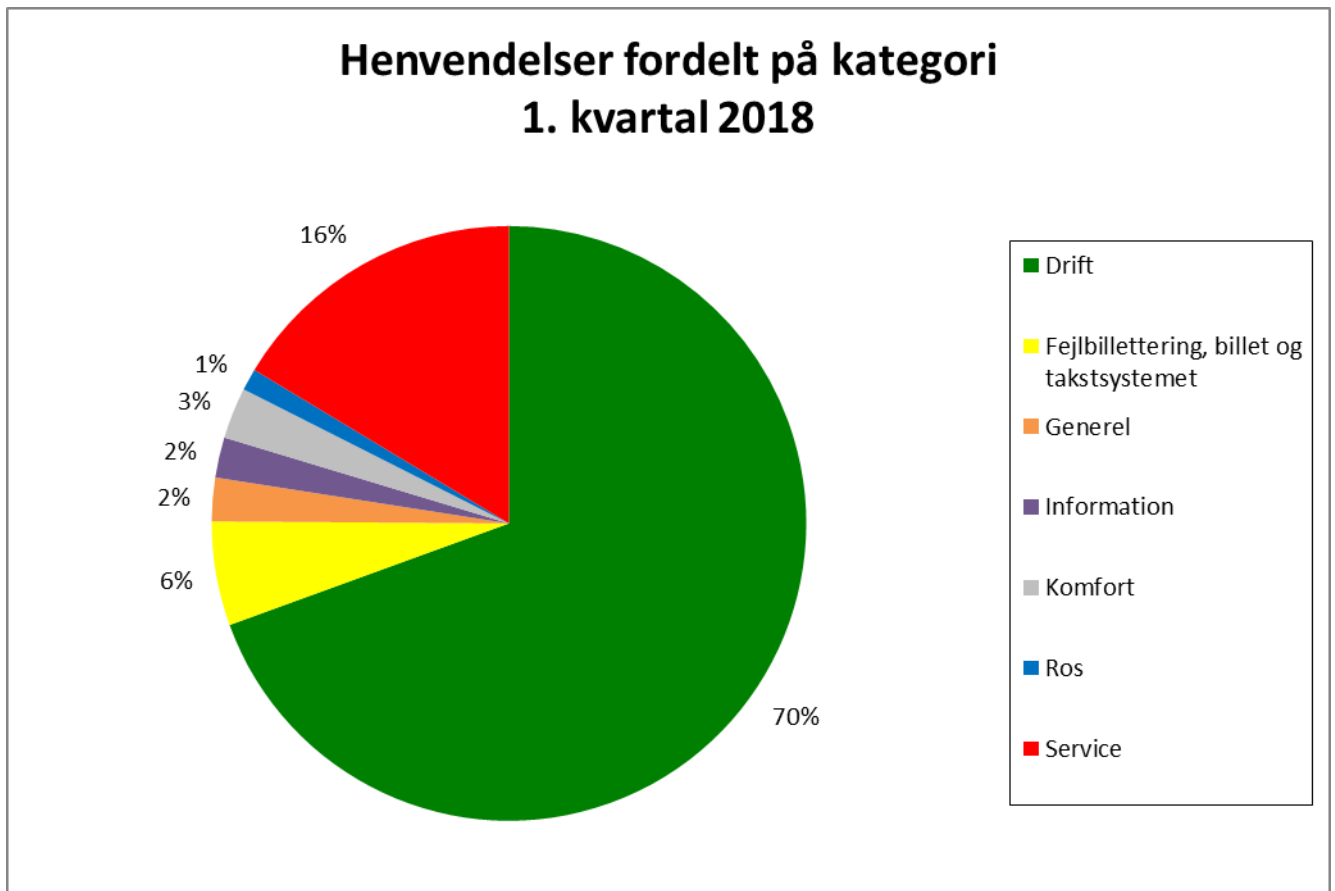
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	383
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	19
Øvrige henvendelser	700
Total	1083

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	Regional	X Bus	I alt
Fejlbillettering	Billet og takstsystemet	38	8	46
Takstsystem	Billet og takstsystemet	3	2	5
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	2		2
App – Information	Billet og takstsystemet	8		8
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	4	1	5
Takst Vest	Billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	60	13	73
Forbikørsel	Drift	107	6	113
Forsinkelse	Drift	157	21	178
Overfyldt bus	Drift	9	13	22
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	224	48	272
Uheld i bussen	Drift	4		4
Forkert ruteføring	Drift	78		78
Mistet korrespondance	Drift	25	2	27
Køreplansønsker	Drift	49	7	56
Håndholdt mobiltelefon	Service	5	1	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	45	5	50
Klage over chaufførs opførsel	Service	121	10	131
Rygning	Service	1	1	2
Rejsebestemmelser	Service	1		1
Wifi/internet	Service	1		1
Realtid	Service	2		2
Glemte sager	Service	1		1
Fejl- eller mangl. information	Information	19	7	26
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	12	2	14
Komfort i bussen	Komfort	21	7	28
Læhuse og stoppesteder	Komfort	5		5
Generel	Generel	21	7	28
I alt		1024	161	1185

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	Takst Vest	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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 13						2	3	1								1	1												8
Rute 15								1		1																			2
Rute 26	1															1												1	3
Rute 28														2		1													3
Rute 40						1	2			1																			4
Rute 50								1						4		2	1												8
Rute 53						2	4			2		1		2													1	12	
Rute 55								1																					1
Rute 59						1								1			2						1						5
Rute 60							1	2		1						1	3						1						9
Rute 62	3					1	1			1				2			2												10
Rute 64							1			1							1												3
Rute 69									1																				1
Rute 72																	1												1
Rute 73	1					2	5	3		2			1			2													16
Rute 75	1												2			2												1	6
Rute 77	1									1											1			1					4
Rute 80								1		1																			2
Rute 81 Herning						1				1																1			3
Rute 81 Odder						2	4	1		5		2		2			1						3		1		1	22	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	Takst Vest	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	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 83	1						5	4		16			2	1		2							1		2	8	2	44	
Rute 84						1		2	1	8	1	3	1	4			2											1	24
Rute 85							2																						2
Rute 100	11	1		2		3	11	19		17	1	10	3	4		4	18						3			5	2	3	117
Rute 103							1			2				1															4
Rute 104							1			3		1		1		1	3						1		1				12
Rute 105						2	4	2	4	11		6				1	4												34
Rute 107						1	3	4		6		2	3			1	3						1					1	25
Rute 109								1		1																			2
Rute 110						2	4	3		13		2				2										1			27
Rute 111	1					1				1			1				1												5
Rute 112	1					4	2			6						2									1				16
Rute 113				1			3	9		14				1			7								1			1	37
Rute 114 Aarhus	2				1		2	1	1	1		2	1				2						1			1	1	1	17
Rute 115							3	1								1	3												8
Rute 116 Horsens	2					1	3	7		6						3	3					1	2				1	1	30
Rute 116 Århus							1					1			1	1	1												5
Rute 117				1			2	1									1						1						6
Rute 118							1	2		2				2		1	2									2		1	13
Rute 120						1	3	5		2		1		1			6												19
Rute 121							2	6		3		1	2			3	3												20
Rute 122						1	3	4		2			1			1	3											1	16
Rute 123	1						7	2		6		1	1	1			4			1								1	25
Rute 130						1																							1
Rute 200	2			6		14	8	18	1	17		2	2	5		4	11								2	3	1	1	97
Rute 200N	1						1																						2

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	Takst Vest	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	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 202	5					6	5	29		29		23	2	6	2	6	13	1	1				2		1	2		1	134
Rute 205						2	1	1		2		3	1								1								11
Rute 211							1	2		1		2																	6
Rute 212							1	1		1		3		1			1												8
Rute 213								2		4		2		1															9
Rute 214	1			1			1	5		7		3					2												20
Rute 215	3	1				3		1	1			1		1	1		3						1						16
Rute 217															1	2	3												6
Rute 220						3	1	7		10		2	2															1	26
Rute 221										1		1																	2
Rute 223						1	1	1		1			1			1	2												8
Rute 230								1		3				1															5
Rute 235								3					1			1													5
Rute 302												1		1															2
Rute 306				1			1	1		7			1				1						1						13
Rute 331			1																										1
Rute 351							1			2	1					1	1												6
Rute 352							1			1				1															3
Rute 502						1		1			1	2				1	2												8
Rute 509			1																										1
Rute 833										1																			1
Generelle kundehenv.		1																										1	2
I alt	38	3	2	8	1	60	107	157	9	224	4	78	25	49	5	45	121	1	1	1	2	1	19		12	21	5	21	1024

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 912X	6	1			2		2	9	13				1		1	2							2		2	1		2	44
Rute 914X																	1												1
Rute 918X					3	3	1	1	2					1		2										1		1	15
Rute 925X		1			2		3	3	19				2															1	31
Rute 926X															1														1
Rute 928X	1				2	1	1								1														6
Rute 952X	1			1	4	2	12		14			2	3		3	5						3				5	2	57	
Rute 953X							1																						1
Rute 960X							1						1									1						1	4
Rute 980																						1							1
I alt	8	2		1	13	6	21	13	48			2	7	1	5	10	1					7			2	7		7	161