

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.18 – 31.3.18

## Antal henvendelser:

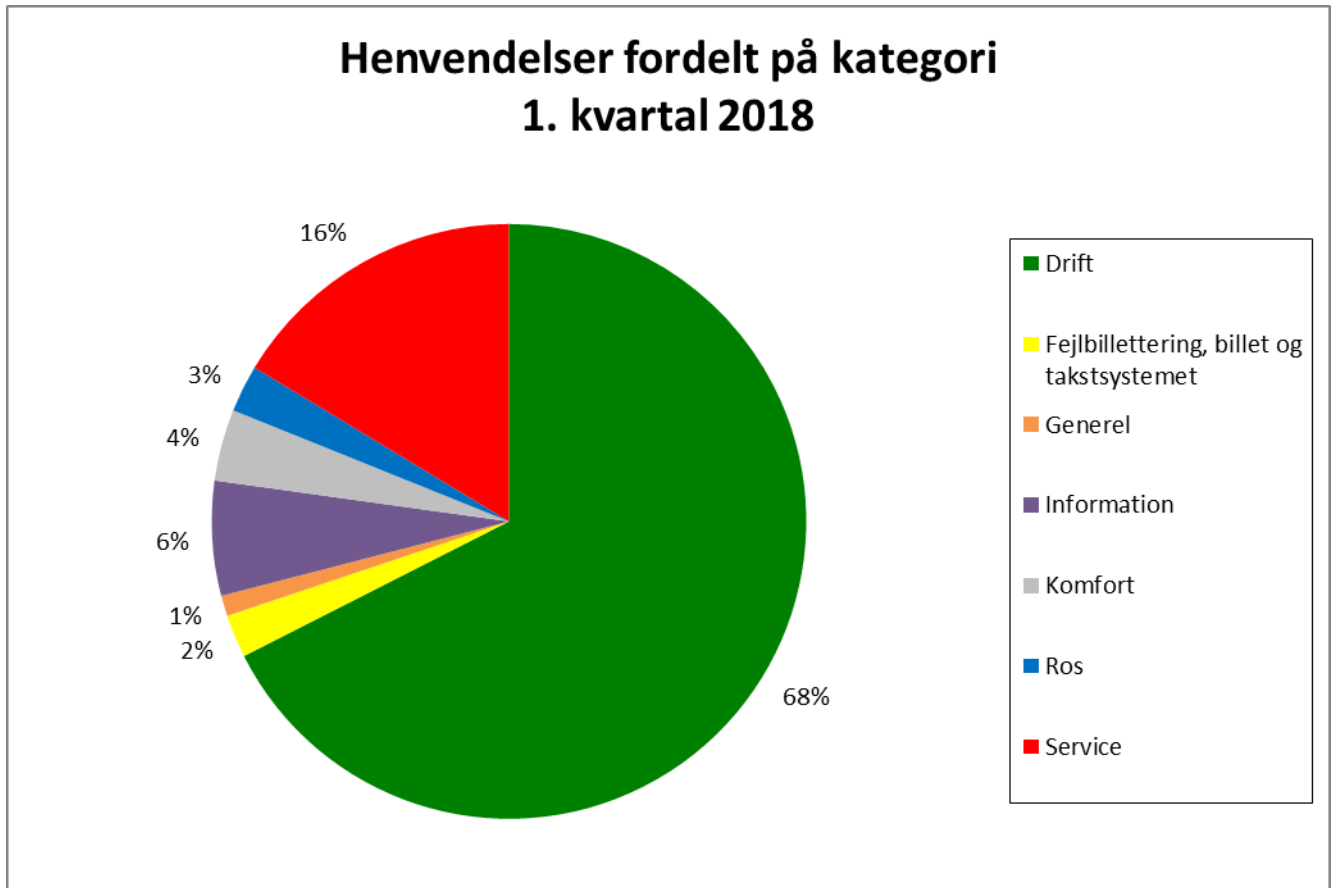
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	116
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	662
<b>Total</b>	<b>778</b>

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	Billet og takstsystemet	
Takstsystem	Billet og takstsystemet	3
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	7
App – Information	Billet og takstsystemet	6
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	2
Takst Vest	Billet og takstsystemet	3
For tidligt kørt bus	Drift	47
Forbikørsel	Drift	72
Forsinkelse	Drift	186
Overfyldt bus	Drift	40
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	72
Uheld i bussen	Drift	15
Forkert ruteføring	Drift	36
Mistet korrespondance	Drift	7
Køreplansønsker	Drift	132
Håndholdt mobiltelefon	Service	10
Klage over chaufførs kørsel	Service	57
Klage over chaufførs opførsel	Service	69
Rygning	Service	2
Rejsebestemmelser	Service	1
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	8
Glemte sager	Service	
Fejl- eller mangl. information	Information	54
Hjemmesiden	Information	2
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	23
Komfort i bussen	Komfort	13
Læhuse og stoppesteder	Komfort	22
Generel	Generel	10
<b>Total</b>		<b>899</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

## Århus Sporveje

## Henvendelser fordelt på rute og årsag:

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	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1A			1			1	1	6	3		2		7		7	7	1					5			5	3	4	1	54	
Rute 2A				3		5	6	17	8	5	1	1		14		7	7					5	1				1		81	
Rute 3A						1	2	1	1							1	4					1							11	
Rute 4A						1	8	12	13	6	3	3	1	4	2	5	12				2	9			1	1	5		88	
Rute 5A			2			2	2	11	1	2			4		1	2	1								1			1	30	
Rute 6A			1			6	10	22	5		1	2	1	9	3	2	6						3			2	3	1	1	78
Rute 11				1		5	6	18		4	2	4		3		9	8				2	8				1	1		72	
Rute 12						4	7	16	2	4		4		5		2	1								5		1		51	
Rute 13						2	1	2		3	2	1		3		1	3					1	1						20	
Rute 14						3	2	3	2		1			31			2					1			2	1			48	
Rute 15			1			1	1	3	1	4	1				2	4	1		1		1						1	1	23	
Rute 16						2	4	13	2	12		9	1	13		1	5					1				1			64	
Rute 17			1			2	5	6	1	5	1	5		1	2	4	2					3			1		1	1	41	
Rute 18						5	5	11	4	10	1	4		12		3	4					6			1		2		68	
Rute 19							1	1	1								1								1				5	
Rute 20								2								2											1		5	
Rute 22						2	4	8		1	1			7								2							25	
Rute 23						1	4	4	1	1		1		2		3	3								1			1	22	
Rute 33								2						1								1					1		5	
Rute 40																						1							1	
Rute 42									2																				2	
Rute 43									2																				2	
Rute 45							1	5	5													1							12	
Rute 46						2			1																1				4	
Rute 86				2		1	1	1					7					1							1			1	15	
Generelle Kundehenv.		3	1	2	3	1	1	22			1			13		4	2				3	6			1	3	3	3	72	
I alt		3	7	6	3	47	72	186	40	72	15	36	7	132	10	57	69	2	1		8	54	2		23	13	22	10	899	