

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.18 – 30.6.18

Antal henvendelser:

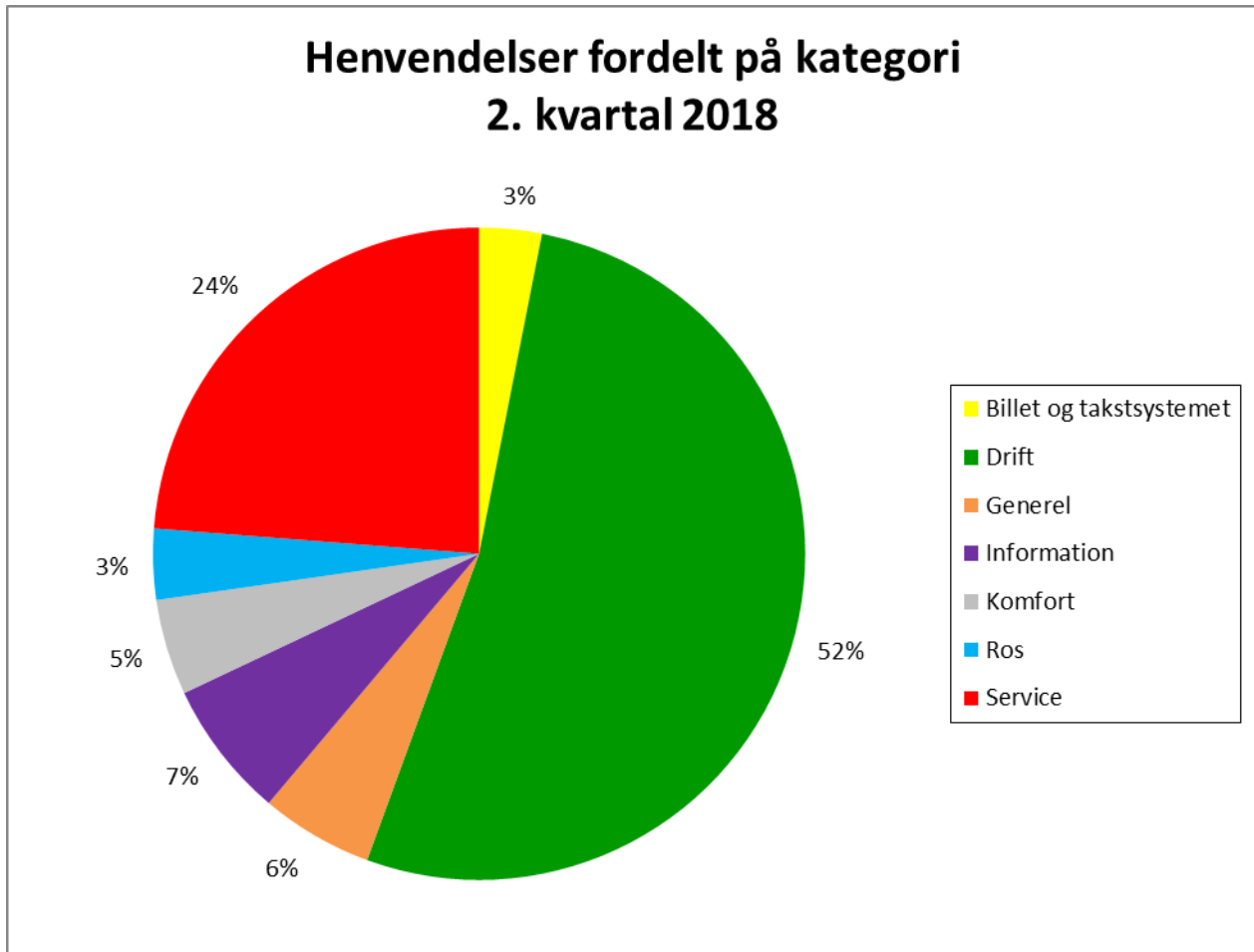
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	66
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	365
Total	431

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	3
Takstsystem	Billet og takstsystemet	
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	3
App – Information	Billet og takstsystemet	2
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	1
Takst Vest	Billet og takstsystemet	6
For tidligt kørt bus	Drift	36
Forbikørsel	Drift	38
Forsinkelse	Drift	75
Overfyldt bus	Drift	6
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	45
Uheld i bussen	Drift	8
Forkert ruteføring	Drift	15
Mistet korrespondance	Drift	4
Køreplansønsker	Drift	27
Håndholdt mobiltelefon	Service	9
Klage over chaufførs kørsel	Service	53
Klage over chaufførs opførsel	Service	48
Rygning	Service	
Rejsebestemmelser	Service	1
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	4
Glemte sager	Service	
Fejl- eller mangl. information	Information	31
Hjemmesiden	Information	2
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	17
Komfort i bussen	Komfort	7
Læhuse og stoppesteder	Komfort	16
Generel	Generel	27
Total		484

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. 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 rutføring	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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A						1	2	3	1	4		2		2		9	6					2			3	1			36
Rute 2A						4	4	15		2	1			1		5	8				1	3			1				45
Rute 3A							3	1		2				2	1	2	4								2			2	19
Rute 4A	1		1	2		5		4	2	3	1	1			1	3	5						4		1	1	1	1	37
Rute 5A						3	2	1			1					2	5						2		1				17
Rute 6A						1	2	10		3	3	1	2	1		7	3						2		1		2	1	39
Rute 11			1			5	3	4		7		2		1	1	5	1						7	1	1			7	46
Rute 12	1					3	3	12		1		2	1	3		2	5		1							1	1		36
Rute 13						1	2			1				2		1	3						1		1				12
Rute 14							2	3		2					1	1	2												11
Rute 15					1		2			1				1	1	3													9
Rute 16				1		4	2	4	1	2		4		1		1	1				2					1	2	1	27
Rute 17	1					3	3	11		4		1		3	3	4	1						1		2	1	1		39
Rute 18			1			2	2	4	1	7	1		1	2		4	3						1		1	1	1		32
Rute 19						1	1																1				1		4
Rute 20																											1		1
Rute 21										1																			1
Rute 22							3	2		1				2			1						2		1				12
Rute 23						1				1													1						3
Rute 31														1															1
Rute 40																1									1				2
Rute 42										1																			1
Rute 43						1	1			1		1		1															5
Rute 44																							1						1
Rute 45							1			1																			2
Rute 46						1																							1
Rute 86								1	1			1		1															4
Generelle Kundehenv.					5						1			3	1	3						1	3	1	1	1	6	15	41
I alt	3		3	3	6	36	38	75	6	45	8	15	4	27	9	53	48		1		4	31	2		17	7	16	27	484