

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.18 – 31.12.18

Antal henvendelser:

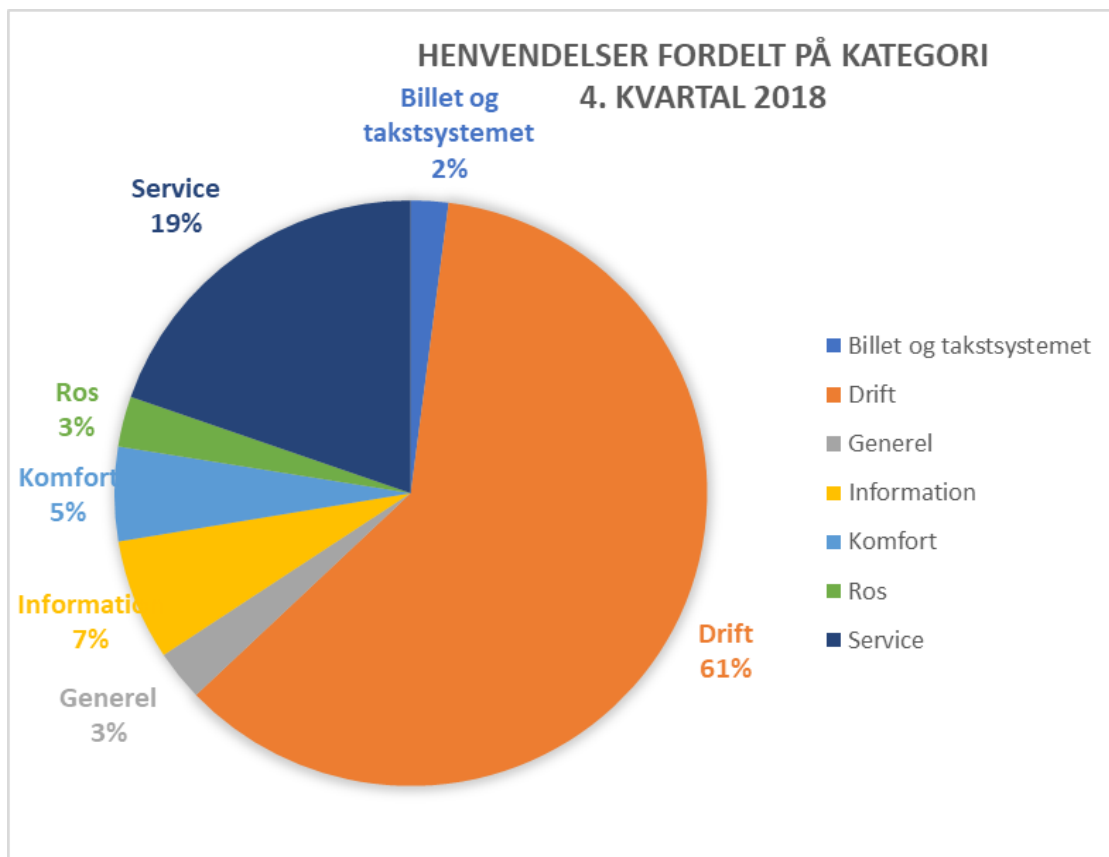
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	93
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	10
Øvrige henvendelser	368
Total	461

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	2
Takstsystem	Billet og takstsystemet	5
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	4
App – Information	Billet og takstsystemet	
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	
Takst Vest	Billet og takstsystemet	
For tidligt kørt bus	Drift	26
Forbikørsel	Drift	60
Forsinkelse	Drift	112
Overfyldt bus	Drift	14
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	57
Uheld i bussen	Drift	12
Forkert ruteføring	Drift	19
Mistet korrespondance	Drift	12
Køreplansønsker	Drift	16
Håndholdt mobiltelefon	Service	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	52
Klage over chaufførs opførsel	Service	43
Rygning	Service	
Rejsebestemmelser	Service	
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	5
Glemte sager	Service	1
Fejl- eller mangl. information	Information	35
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	15
Komfort i bussen	Komfort	14
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14
Generel	Generel	15
Total		539

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

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	Reisebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A		2			4	6	9		1	2	4	1			10	4						4			4	2			53
Rute 2A			1		1	13	12	3	4		2		3	1	8	5						4			2		3	3	65
Rute 3A					1	4	4		1			1			1	2									1				15
Rute 4A						4	12		1			2	2	1	5	3				2		3			2	1		1	39
Rute 5A							1		1	1		1		1	2	4												1	12
Rute 6A			1		5	6	14	7	3	1		4		1	7	7						2				2	2	2	64
Rute 11					1		11		3	1	2	1			2	3				1		2				2			29
Rute 12	1				2	2	10		9	4	3		2		5	1						2				1	1		43
Rute 13						1	1		1						1												1		5
Rute 14						1	3		1				1			1						1				1	1		10
Rute 15			1		4	1	3	1	2	1				1	1	2				1									18
Rute 16			1		2	5	10		6		1				4	2						1			1		1		34
Rute 17	1				3	7	5	1	13		5	1	3		1	2						3			2		1		48
Rute 18					1	4	7	1	4			1			2	5					1	4			2	1		1	34
Rute 19						1																							1
Rute 21																				1									1
Rute 22							5		1		1		1		1												1		10
Rute 23						3	1		2				1									1				1			9
Rute 31																													0
Rute 40										1																			1
Rute 41							3																						3
Rute 42					1																		1						2
Rute 43																							1					3	4
Rute 44									1														1						2
Rute 45						2			2																				4
Rute 46																													0
Rute 86					1		1	1	1				1			1						1							7
Generelle Kunde		3								2			2		2	1						4	1		1	4	2	4	26
I alt	2	5	4		26	60	112	14	57	12	19	12	16	5	52	4	3			5	1	35	1		15	14	4	1	539