

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

## Århus Sporveje

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.18 – 31.12.18

## Antal henvendelser:

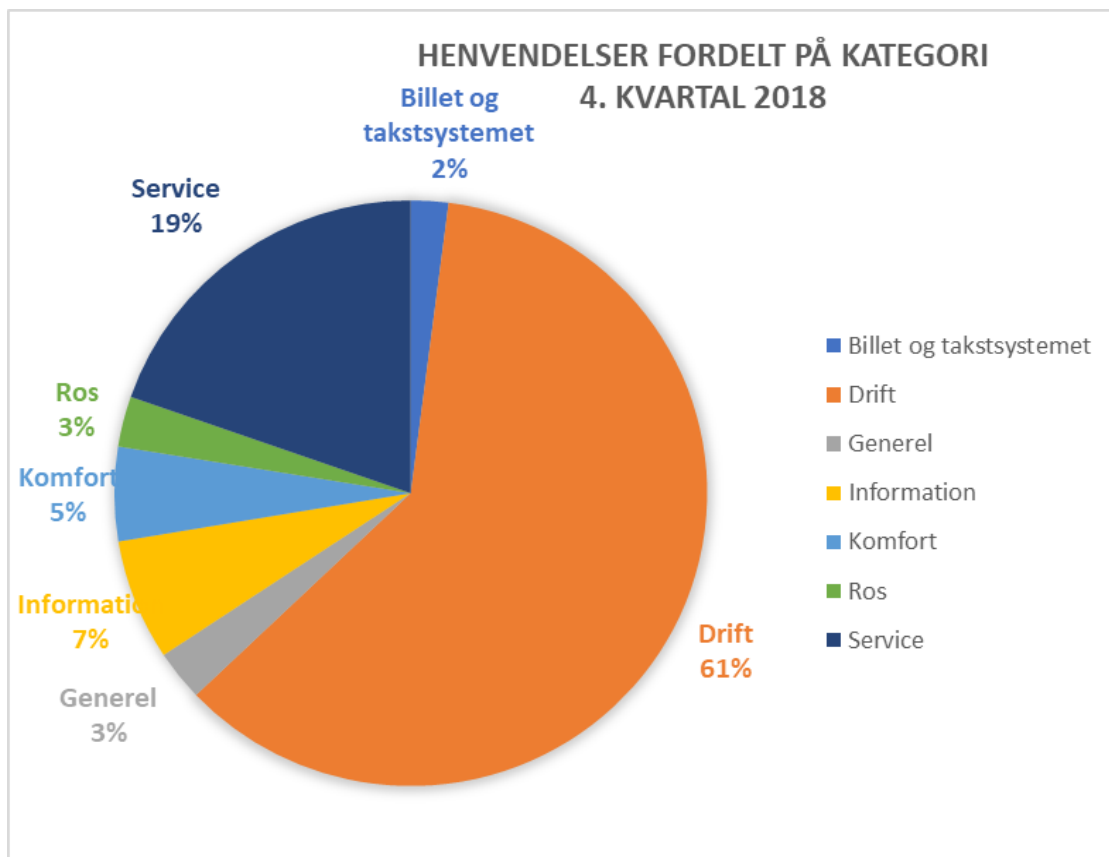
| Henvendelser   | Antal      |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 93         |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation   | 10         |
| Øvrige henvendelser  | 368        |
| <b>Total</b>   | <b>461</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 | 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             |
| <b>Total</b>                      |                         | <b>539</b>     |

**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   |