

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.14 – 30.9.14

Antal henvendelser:

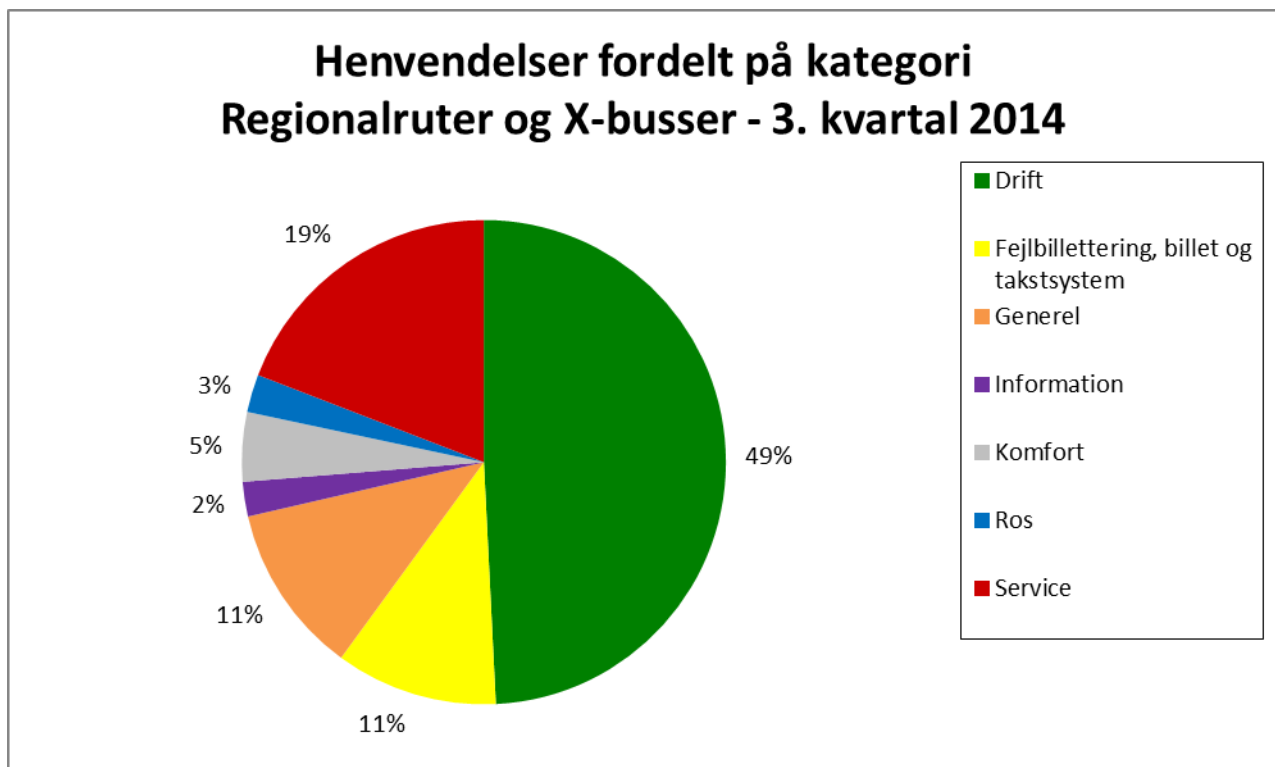
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	174
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	703
Total	877

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	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	52	12	64
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	30	9	39
For tidligt kørt bus	Drift	50	5	55
Forbikørsel	Drift	62	10	72
Forsinkelse	Drift	129	25	154
Overfyldt bus	Drift	31	12	43
Ruteføring og korrespondance	Drift	30	8	38
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	73	25	98
Uheld i bussen	Drift	8		8
Håndholdt mobiltelefon	Service	10	3	13
Klage over chaufførs kørsel	Service	51	2	53
Klage over chaufførs opførsel	Service	101	11	112
Rygning	Service	3		3
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	17	2	19
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information	2		2
Ros	Ros	19	5	24
Komfort i bussen	Komfort	13	3	16
Læhuse og stoppesteder	Komfort	18	10	28
Generel	Generel	84	24	108
I alt		785	166	951

Henvendelser fordelt på kategori:



Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 11							1															1	
Rute 12			1					1											1				3
Rute 13											3									1	1		5
Rute 15	1	1			2		1				2	1											8
Rute 21																						1	1
Rute 23												1										1	2
Rute 24																						2	2
Rute 26							1															1	2
Rute 28		1			1							1										2	5
Rute 33							1															1	2
Rute 40			1	1	1		3				1				1							1	9
Rute 50																					1		1
Rute 53	1	1	3	1	5		1	3		1	4	1				1						3	25
Rute 55																						3	3
Rute 59	1				1			1				1											4
Rute 60				1	7			3				5							1			1	18
Rute 62								4										1					5
Rute 64	1		1					1			1	2											6
Rute 69						2																	2
Rute 72	1														2							2	5
Rute 73	3	1	2	1	5		1	2			2							2	1				20
Rute 77	1	1		1								1			1						1		6
Rute 81					1			2															3
Rute 100	6	3	10	9	33	3	3	11	3	2	7	10	1					4	1	2	4	112	
Rute 103	1				5		1	1				3						1	1			1	14
Rute 104	2			1	1		1					1									1	11	18
Rute 105																						1	1

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejllettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 107	1		3	3	2		1	1									1	1					13
Rute 109												1											1
Rute 110			3		1			1			1									1	2		9
Rute 111		1										1										1	3
Rute 112 Aarhus	1	1	1	1	2			3										1		1	2		13
Rute 113	4	1	1	5	3			1	1	1	3	6								1	3		30
Rute 114 Horsens					2										1					2			5
Rute 114 Århus	5	1	1		1						1	2			1			1	3				16
Rute 115					3	1		1	1			2			1							1	10
Rute 116 Horsens					1						1							1				2	5
Rute 116 Århus				4	1		1														3		9
Rute 117 Århus				1	1						2	3						1		1			9
Rute 118		2	2	3	2		1			1		2						1	1		1		16
Rute 120	1		4		1		1	1	1											1			10
Rute 121			1	1	1			1				1											5
Rute 122	2	1	1	1	1						1	5			1				1		1		15
Rute 123					4			3		1		3								1			12
Rute 124				1																			1
Rute 200	7	1	8	8	17	6	4	9	1	4	11	21	1		3			2		2	4		109
Rute 202	2	6		3	3		1	3			3	4			1			2		2	6		36
Rute 205	1		3					1				2			1					1	3		12
Rute 211				2								1									2		5

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 212		1	1	1				2														5
Rute 213	2				2		1	1							1						2	9
Rute 214	4	1		3	4	1	2	1	1		4	4									3	28
Rute 215		1		1		2					2	1		1			1				2	11
Rute 217	1		1	2									1									5
Rute 220					1		1	1													2	5
Rute 221				1				1				1										3
Rute 223			1	3	3		1	2				2									2	14
Rute 230					3	1						1							1			6
Rute 235	1				1	1	1	2				1			1				1			9
Rute 237					1							3										4
Rute 302								2													1	3
Rute 306	2	1	1	1	2			1													1	9
Rute 319				1	2			4												1		8
Rute 331					2																2	4
Rute 351						2						1										3
Rute 352		1		1			1	2				1			1							7
Rute 361												1			1							2
Rute 400		2				1						3										6
Rute 502						11					2	1										14
Rute 508																					1	1
Rute 523																					1	1
Generelle Henv.		1																				1
I alt	52	30	50	62	129	31	30	73	8	10	51	101	3	1	17	1	2	19	13	18	84	785

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 901X						1																	1
Rute 912X	1	1		1	5	1		6				3			2				1			7	28
Rute 913X		1		1	3	1				1	1											2	10
Rute 914X				1																			1
Rute 918X	1	1	1	2	1	7	4	1		1	1							2		4	4	4	30
Rute 925X		1	1					6															8
Rute 926X	1	1		1				1														1	5
Rute 928X	2	2			1		1					1										1	8
Rute 940X	1																				1		2
Rute 952X	6	2	2		7	1	1	11		1		7						3		3	5	5	49
Rute 953X			1	4	5	1	1														2		14
Rute 960X					3		1												2			4	10
I alt	12	9	5	10	25	12	8	25		3	2	11			2			5	3	10	24	166	