

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.14 – 30.6.14

Antal henvendelser:

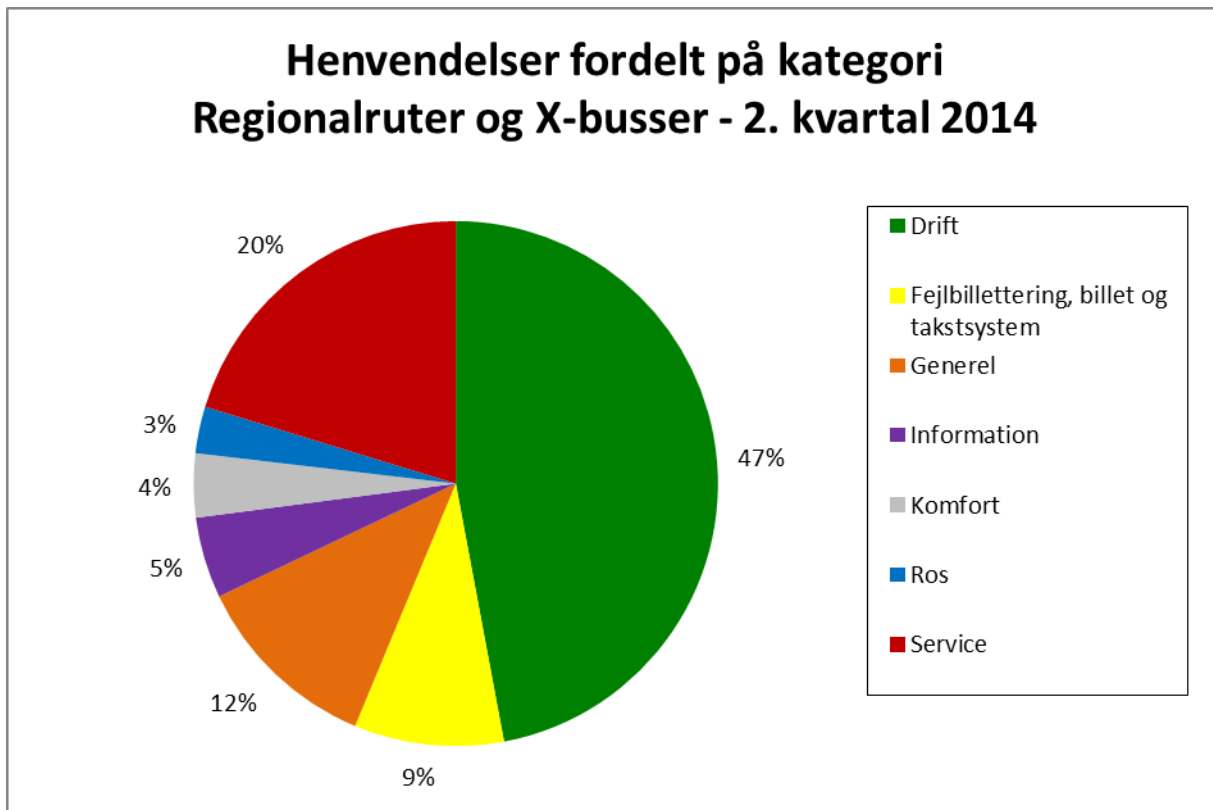
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	139
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	490
Total	629

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	29	7	36
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	16	9	25
For tidligt kørt bus	Drift	48	5	53
Forbikørsel	Drift	41	5	46
Forsinkelse	Drift	59	5	64
Overfyldt bus	Drift	13		13
Ruteføring og korrespondance	Drift	23	4	27
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	83	18	101
Uheld i bussen	Drift	7		7
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	3	9
Klage over chaufførs kørsel	Service	50	6	56
Klage over chaufførs opførsel	Service	55	10	65
Rygning	Service	1	1	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	2		2
Fejlinformation	Information	19	9	28
Hjemmesiden	Information	1	2	3
Salgssteder	Information	2		2
Ros	Ros	14	5	19
Komfort i bussen	Komfort	18	2	20
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2	4	6
Generel	Generel	52	25	77
I alt		541	120	661

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 12	1			3	1			2														7
Rute 13	1	1																			1	3
Rute 15				1	4			2							1							8
Rute 23											1											1
Rute 24					1																	1
Rute 26											2								1			3
Rute 28			1		1																1	3
Rute 33							1	1														2
Rute 40		2	1				1	4		1		2			1				1			13
Rute 50			1									1								1		3
Rute 53	1		2	1	2	1	2	2				1		1	1							14
Rute 59	1							1													1	3
Rute 60				3	1			2			1	1	1	1							1	11
Rute 62		1																1			2	4
Rute 64	1				1	2	1		1			4										10
Rute 67								1														1
Rute 72				1														1				2
Rute 73			1		2			3							2							8
Rute 77											1											1
Rute 81								1											1			2
Rute 100	3	2	10	7	11	6	2	11	1	1	15	13			1			4	2		14	103
Rute 103	1				2			1			3	2										9
Rute 104	1				1																2	4
Rute 105											1	2										3

Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 107		1						2		1												4
Rute 110				2	1																	3
Rute 111				2																		2
Rute 112 Horsens	1																					1
Rute 112 Århus				1					1	1		4						1				8
Rute 113	2		4	4			1	2			5	2						1	1		2	24
Rute 114 Århus	1	1		2	2			1				2						1	6		2	18
Rute 115		1	2	1	5			2				1										12
Rute 116 Horsens					1																2	3
Rute 116 Århus			1		2	1	2	8			2	1										17
Rute 117 Horsens	1	1																			1	3
Rute 117 Århus	1			1					1		1	1										5
Rute 118			1		1		1	1				1						1			1	7
Rute 120			1	1							1								1			4
Rute 122	1							2			1				1				1			6
Rute 123	1				4	2	3	7				2			1						1	21
Rute 124															1							1
Rute 200	3	2	8	4	10		1	16	2		4	2			2	1		2	1			58
Rute 202	2	1	2	2			1	1	1		3	4						2			3	22
Rute 205	1							1			1											3
Rute 211				1																		1

Kundehenvendelser 2. 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				1		1	5
Rute 213		1					1	1		1		3										7
Rute 214	2		5				1				1	2					1				1	13
Rute 215		1																			1	2
Rute 217	1											1									2	4
Rute 221																					1	1
Rute 223			3	1	3			2							1				1	1	1	13
Rute 230	1	1						1			2	1							1			7
Rute 235			1	1			2			1		1									2	8
Rute 237					1			1			1				1							4
Rute 302								2			2										1	5
Rute 306					1		1	2													3	7
Rute 319			1		1																	2
Rute 331			1								1	1			1		1				1	6
Rute 351																					1	1
Rute 352				1			1								2						1	5
Rute 400	1					1									2						1	5
Rute 451							1															1
Rute 501																					1	1
Rute 502											1											1
Rute 596			1																			1
I alt	29	16	48	41	59	13	23	83	7	6	50	55	1	2	19	1	2	14	18	2	52	541

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 912X	4	1		2				4		1		5			3			1			8	29	
Rute 913X				1	1			6		2	2				2			1	1	2	2	20	
Rute 914X																				1		1	
Rute 918X	2	3	4		1		1				3				1			1			5	21	
Rute 925X				1				4			1	1			2	1					1	3	14
Rute 926X					1		2																3
Rute 928X								3				2										1	6
Rute 940X												1										1	2
Rute 952X	1	2	1		2		1					1	1					2				1	12
Rute 953X																1						1	2
Rute 960X		3		1											1				1			3	9
Rute 980X								1															1
I alt	7	9	5	5	5		4	18		3	6	10	1		9	2		5	2	4	25	120	