

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.16 – 30.9.16

Antal henvendelser:

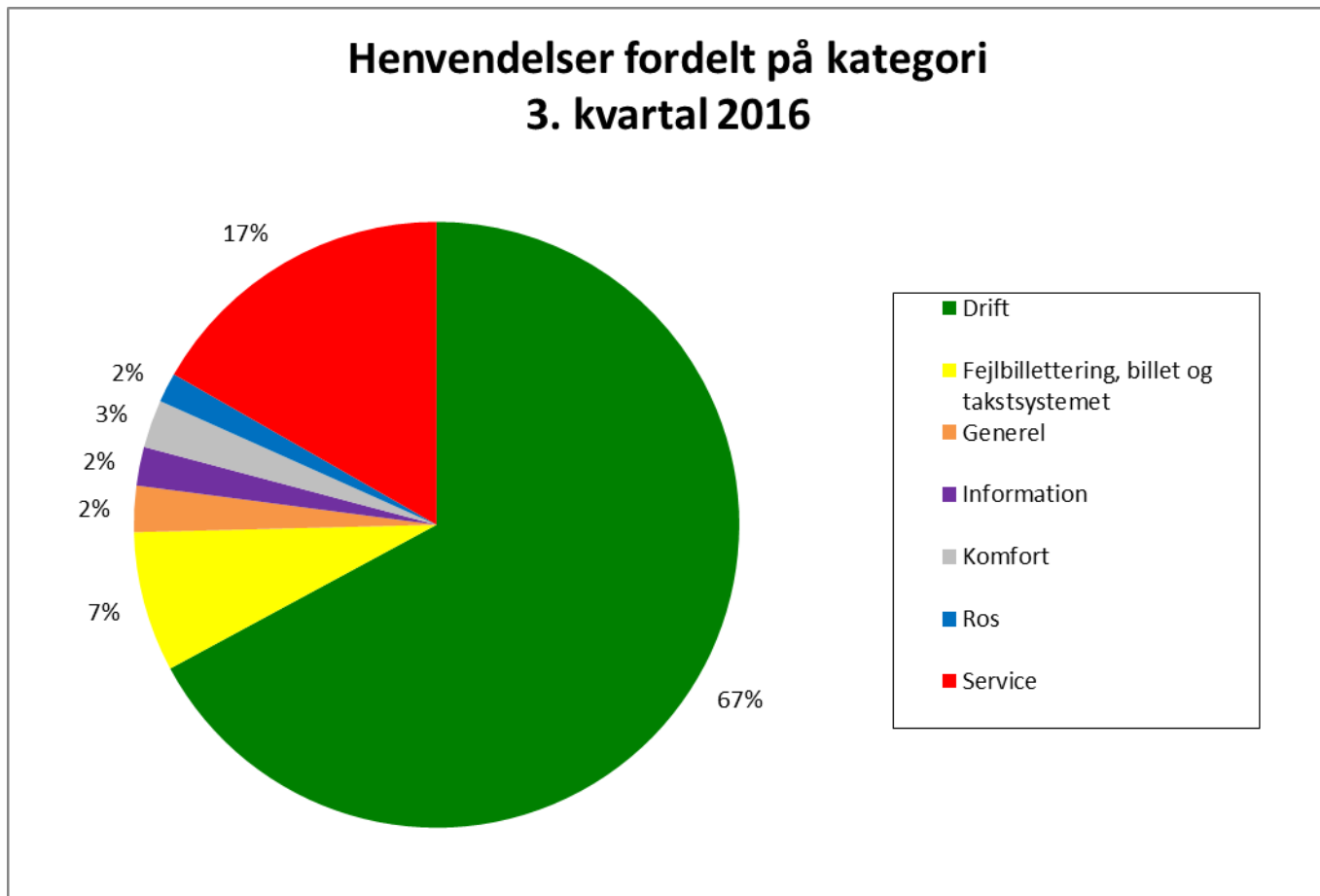
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	240
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	676
Total	916

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	38	13	51
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6	2	8
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6		6
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	10	1	11
For tidligt kørt bus	Drift	42	3	45
Forbikørsel	Drift	118	8	126
Forsinkelse	Drift	180	11	191
Overfyldt bus	Drift	42	6	48
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	102	11	113
Uheld i bussen	Drift	10	4	14
Forkert ruteføring	Drift	36	3	39
Mistet korrespondance	Drift	27		27
Køreplansønsker	Drift	73	6	79
Håndholdt mobiltelefon	Service	10	3	13
Klage over chaufførs kørsel	Service	46	7	53
Klage over chaufførs opførsel	Service	77	16	93
Rygning	Service	5	1	6
Rejsebestemmelser	Service	4	1	5
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	18	3	21
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	12	4	16
Komfort i bussen	Komfort	12	1	13
Læhuse og stoppesteder	Komfort	12	1	13
Generel	Generel	17	8	25
I alt		903	113	1016

Henvendelser fordelt på kategori:



Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 12					1						1				1														3	
Rute 13	1						1						3																	5
Rute 15	3					2	1						2																	8
Rute 21									1																					1
Rute 24													2			2														4
Rute 26														1	1															2
Rute 28						1																								1
Rute 29																										1				1
Rute 33	1						1																							2
Rute 40	3			1							1				1	1						1								8
Rute 50						3	1						1																	5
Rute 53					1		1		1				1			3							1					1		9
Rute 55							2	1																						3
Rute 59	1			1				1	2			1	2			1		1												10
Rute 60	2			2		2	2	3	4		1	1	2		1	3											1	1		25
Rute 62	1				1	4									1	2														9
Rute 64																4													1	5
Rute 69	1							1					2																	4
Rute 72											1																			1
Rute 73					1	1	4									1										1	1	1		10
Rute 75															1															1
Rute 77						2	1		1				1		2															7
Rute 80							1	1			1		1			1											1			6

Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

Regionalruter og X Busser

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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 81 Herning						1																							1
Rute 81 Odder					1		1			1			6					1											12
Rute 83		1			3	7	7	3	4		2	4	1		1	2		1							1			2	77
Rute 84	1				1	2	4		2		1	1	0													2		24	
Rute 85													1		1											1		3	
Rute 100	6			2	8	0	0	8	0	3	4	4	4	2	7	2									1	4	1	6	152
Rute 103						2	2	1			1						1								1			8	
Rute 104	1	1													2													5	
Rute 105									1	1			1			1												1	5
Rute 107						1	1		2		2				1								1				1	9	
Rute 109					1								1													1		3	
Rute 110						2			1		1		1	1	1													1	8
Rute 111	1					1	1						1		1													5	
Rute 112 Aarhus				1	1	1			1		1					1						1					1	8	
Rute 113	2	2				7	2		7			1	1		1	4						1					1	29	
Rute 114 Aarhus					1	2	1		1	1		1				1		1							1		1	11	
Rute 115					2	3		3				1			1	1												11	
Rute 116 Horsens		1				2		1	1		1			1	1													8	
Rute 116 Århus						1	1									1						1						4	
Rute 117	2					4	1								1	1												9	
Rute 118						5	2			1		1	1		2	2	1											15	
Rute 120	2					2	1		4			1		1	1	1												13	
Rute 121					1	1	2				3	1			1	1												10	
Rute 122						1	7		1			3			2		1											15	
Rute 123				1	3	6	8	1	4	1	2		1	1	4	1									1	1	1	36	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

Regionalruter og X Busser

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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 200	2			4	7	1	4	7	5		5	3	6	2	4	4	1						2			1	4	1	129
Rute 202	3				2	8	9	1	1	1	1	1	1		2	2									3				45
Rute 205				1	1	2	2	7	1				1		2	1						1				1			20
Rute 211									3																				3
Rute 212				1	1	2	5									1													10
Rute 213				1			2				2					2													7
Rute 214	2				2	1		2	2		2					2													13
Rute 215								1	3				2			2													8
Rute 217		1			1				1							1													4
Rute 220							1																						1
Rute 221	1																												1
Rute 223	1			1		1	4		1		1	1	1			2						1					1		15
Rute 230									2						1	1													4
Rute 235																1									2				3
Rute 302							1			1	1				1							1							5
Rute 306						1			2			1																	4
Rute 319					1		1		1			1	1	1															6
Rute 331	1				1	3					1		1			1													8
Rute 351						1			1																	1			3
Rute 352						1	1		1																				3
I alt	38	6		16	42	118	180	42	102	10	36	27	73	10	46	77	5	4				18			12	12	12	17	903

Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

Regionalruter og X Busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 901X															1														1
Rute 912X	2	1		1		1		5					2	1	3										3			1	20
Rute 913X	1								3	1																			5
Rute 918X	1					1	2	1		2			1		1	2	1										1	3	16
Rute 925X						1			3				1		1														6
Rute 926X	2	1													2													1	6
Rute 928X	2				2	1	2			1					1													1	10
Rute 952X	4					1	5		4		1		1		3	8		1				3				1	1	33	
Rute 953X						2	1				2			2															7
Rute 960X	1				1	1	1		1				1		1										1		1	9	
I alt	13	2		1	3	8	11	6	11	4	3		6	3	7	16	1	1				3			4	1	1	8	113