

Kundehenvendelser 1. kvartal

Århus Sporveje

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.10 – 31.3.10

Antal henvendelser:

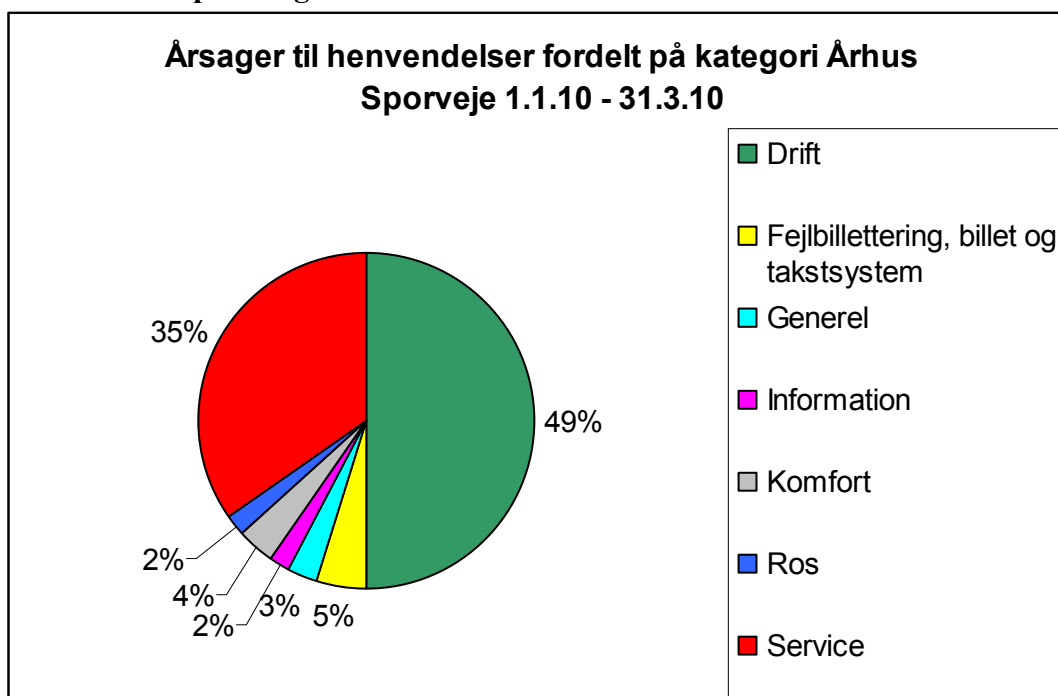
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	43
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	8
Øvrige henvendelser	303
Total	346

En 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	I alt
For tidligt kørt bus	Drift	37
Forbikørsel	Drift	53
Forsinkelse	Drift	42
Overfyldt bus	Drift	6
Ruteføring og korrespondance	Drift	4
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	29
Uheld i bussen	Drift	26
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystem	13
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystem	6
Generel	Generel	12
Fejlinformation	Information	4
Hjemmesiden	Information	2
Salgssteder	Information	1
Komfort i bussen	Komfort	10
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4
Ros	Ros	8
Håndholdt mobiltelefon	Service	9
Klage over chaufførs kørsel	Service	65
Klage over chaufførs opførsel	Service	60
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	2
Total		394

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 1. kvartal

Århus Sporveje

Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejlbillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Hjemmeside	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Taktsystem	Udgående ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
Generelle	4		1		1	8		2	5	2	5	2				1		1	3		1	1	36
Rute 1			1	5	1				1	2										1			11
Rute 10			1	1	2				2	1				1								1	9
Rute 11	2		5	4	2			1	7	5			1	1							3	2	33
Rute 12	2	1	1	4	1				4	6		1	2						1	4	3		30
Rute 14	1		1	2	3				3	3											1		14
Rute 15				1	2				4	1				1								2	11
Rute 16				4	1				4	2	1											1	13
Rute 17					1			1	1	2											1	1	7
Rute 18				2					2	1			1								1	1	8
Rute 19						1					1												2
Rute 24				1	1				4	1	1								1				9
Rute 25	1			2	1					4				1								1	10
Rute 26			2	2	2			1	1	1					1		1						11
Rute 3			4	4	6		2	1	4	6	1		2								6	3	39
Rute 4		1	2	4		1			1	1											1		11
Rute 5			3	2	1					2													8
Rute 52			1		4	1			1	2				1							1		11
Rute 53			1		1				1	2				1					1				7
Rute 55			1	1					1		1				1						1		6
Rute 56	3		1	4	1	1			2	5											1	1	19
Rute 58			1																		2	3	6
Rute 6				2	1				1						1							1	6
Rute 7			2	2	1				3	1											1	2	12
Rute 8			5	1	1			2	2	3	1			1				1			1		18
Rute 81		2																					2
Rute 83					1																1		2
Rute 84			1																		1		2
Rute 89				1																			1
Rute 9			2	3	5				11	6				1	1						2	3	34
Rute 90				1	2																		3
Rute 92			1					1		1													3
Total	13	4	37	53	42	12	2	9	65	60	10	4	6	8	4	1	1	2	6	29	26	394	

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	8	11	24	43

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.	0	1096	3999	5095

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejlbillettering	3
Fejlinformation	1
For tidligt kørt bus	5
Forbikørsel	5
Forsinkelse	8
Klage over chaufførs opførsel	2
Ruteføring og korrespondance	2
Udgåede Ture og nedbrud	10
Total	36