

SPRECHEN SIE EINFACH MIT UNS:

Um unser Angebot noch besser Ihren Wünschen anzupassen, unterhalten wir ein aktives Beschwerde-Management. Nutzen Sie diese Möglichkeit und rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns.

Jedes Anliegen wird von Ihren Service-Ansprechpartnern zeitnah ausgewertet und kompetent und persönlich beantwortet.

Wir wollen's wissen.
Loben oder tadeln Sie. 7 Tage die Woche.
Beschwerde-Hotline: 0821/6500-5757
Mo bis Fr 7-22 Uhr, Sa/So 10-22 Uhr.
Oder unter: www.stawa.de/lobundtadel

HOTLINE: 0821/6500-5757

Kontakt

Ihre AVG. Immer für Sie da.

Kundencenter am Königsplatz

Fahrplaninformation, Fahrscheinverkauf

Mo-Fr 7.00 Uhr – 18.00 Uhr

Sa 9.00 Uhr – 13.00 Uhr (nur Information)

Telefon: 0821/6500-5888 oder -5889

Kundencenter Hoher Weg 1

KAROCARD, Abonnements

Mo-Do 8.00 Uhr – 18.00 Uhr

Fr 8.00 Uhr – 16.00 Uhr

Telefon: 0821/6500-5391

Beschwerde-Hotline: 0821/6500-5757

Mo-Fr 7.00 Uhr – 22.00 Uhr

Sa/So 10.00 Uhr – 22.00 Uhr

kundencenter-verkehr@stawa.de

www.stadtwerke-augsburg.de

Impressum

Herausgeber Augsburgener Verkehrsgesellschaft mbH (AVG)
Hoher Weg 1, 86152 Augsburg
Ein Unternehmen der Stadtwerke Augsburg

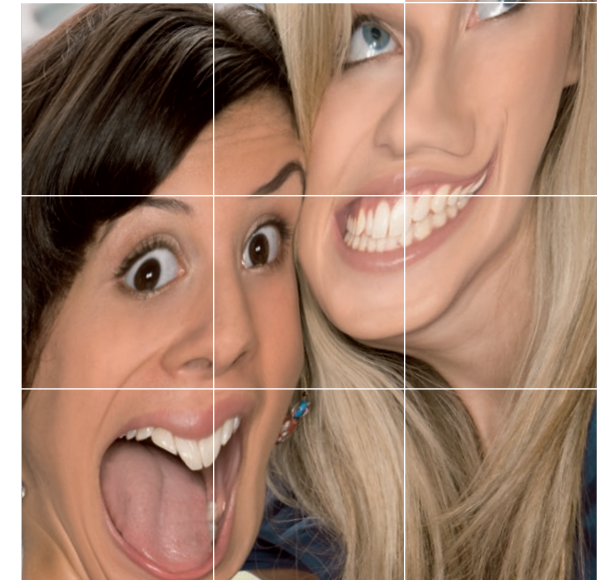
Konzeption, Text
und Gestaltung: artswiles,
Gesellschaft für Alpha Communication mbH

Material gedruckt auf 150 g/m² Bilderdruck, matt

Stand Oktober 2009

Änderungen und Druckfehler vorbehalten.

Das AVG Beschwerde-
Management.
Ihre Meinung zählt.



LÄUFT HIER WAS KRUMM?

Wir wollen's wissen.
Loben oder tadeln Sie. 7 Tage die Woche.
Beschwerde-Hotline: 0821/6500-5757
Mo bis Fr 7-22 Uhr, Sa/So 10-22 Uhr.
Oder unter: www.stawa.de/lobundtadel

0821/6500-5757

Liebe Fahrgäste, Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie haben sich gefreut, weil ein Fahrer besonders hilfsbereit war oder weil Ihre Fahrt schnell und angenehm verlaufen ist?

Sie haben sich geärgert, weil Sie vielleicht den Anschluss verpasst haben oder ein Fahrscheinautomat defekt war?

Sie haben Ideen, wie wir unseren Service noch weiter verbessern können?

Sagen Sie es uns! Die Mitarbeiter aus unserem Beschwerde-Management haben stets ein offenes Ohr für Sie, egal ob Sie sich per Telefon, Fax oder E-Mail an uns wenden.



LÄUFT HIER WAS KRUMM?

So funktioniert das aktive AVG Beschwerde- Management:

- Sie als Fahrgast können ihr Anliegen telefonisch oder schriftlich vorbringen
- Wenn eine Klärung nicht sofort möglich ist, leiten wir Ihr Anliegen an die richtige Stelle weiter
- Nach der termingerechten Bearbeitung erhalten Sie von uns eine umfassende Antwort
- Ihre Anregungen und Beschwerden werden von uns ausgewertet und ernst genommen
- So unterliegt unser Verkehrsangebot durch Sie einer ständigen Überprüfung

EGAL WAS EGAL WANN!

Hotline: 0821/6500-5757

Mo bis Fr 7-22 Uhr, Sa/So 10-22 Uhr

Fax: 0821/6500-5798

E-Mail: kundencenter-verkehr@stawa.de

Internet: www.stawa.de/lobundtadel

Ihre AVG. Im 5-Minuten-Takt sicher ans Ziel!

- Mehr als 150 000 Menschen fahren täglich bequem, pünktlich und sicher in unseren 187 modernen Bussen und Bahnen
- Mit über 54 Millionen Fahrgästen und fast 6,5 Millionen zurückgelegten Kilometern pro Jahr sind wir eines der größten Nahverkehrsunternehmen der Region
- Rund 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von AVG und Verkehrs GmbH sind Tag und Nacht für Sie im Einsatz: Hinter dem Lenkrad, am Fahrhebel, in den Werkstätten, im Service und in der Verwaltung
- Wir betreiben für Sie ein Streckennetz von insgesamt ca. 200 km mit über 700 Haltestellen
- Unser AVG-Kundencenter hat für Sie 13 286 Stunden im Jahr geöffnet
- Bis Herbst 2010 schaffen wir insgesamt 27 neue Straßenbahnen an, unseren CityFlex, so dass im Linienbetrieb ausschließlich Niederflur-Straßenbahnen im Einsatz sein werden
- 85 von 100 AVG Bussen fahren bereits umweltfreundlich mit Erdgas, 2010 wird auch der Rest der Busflotte auf Erdgasbetrieb umgestellt
- Wir bedienen Sie tagsüber mit einem regional einmaligen 5-Minuten-Takt