

Akut information fra busselskaber til Midttrafik

I tilfælde af, at en eller flere busser bliver involveret i situationer, som får alvorlige konsekvenser for kunder, chauffør og/eller andre, er det vigtigt, at episoden meldes ind til Midttrafik så hurtigt som muligt.

Formål med procedure er at sikre at de nødvendige handlinger igangsættes.

Beredskabet vil typisk blive aktiveret ved forhold som:

- 1) Dårligt vejr (sne, storm, vand mv.), fx ufremkommelighed, uheld, udgåede ture mv.
- 2) Ulykker med personskade, fx overfald, faldulykker, trafikulykker, røveri, trusler eller tilsvarende alvorlige situationer.
- 3) Tekniske driftsforstyrrelser/nedbrud, som vedrører større dele af eller alt billetteringsudstyr, rejsekortudstyr eller andet teknisk udstyr i busserne.

OBS! Fejlmelding af enkeltbusser og -udstyr følger normal fejlmeldingsprocedure.

	Opgave	Ansvarlig
1.	Afdækning: <ul style="list-style-type: none">• Det konstateres, at en eller flere af busselskabets busser, chauffører, kunder eller andre er involveret i en situation som nævnt ovenfor. Situationens alvor afdækkes.	Busselskab
2.	Assistance: <ul style="list-style-type: none">• Om nødvendigt tilkaldes assistance fra relevante myndigheder• Det sikres, at der tages hånd om kunder, som har været direkte eller indirekte involveret i hændelsen. Kunderne skal orienteres om muligheder for hjælp i forbindelse med hændelsen og om, at de kan kontakte busselskabet efterfølgende.	Busselskab
3.	Informer: <p>Busselskabet kontakter og informerer om uheldet/hændelsen til Midttrafik beredskab :</p> <ul style="list-style-type: none">• Tlf. 70 20 11 62	Busselskab
4.	Indmelding: <p>Busselskabet opretter besked i Midttrafiks driftsinformationssystem straks efter hændelsen.</p>	Busselskab
5.	Kundevendt information: <p>Midttrafik følger op med aktiviteter og information til offentligheden, hvor det skønnes nødvendigt (hjemmeside, Facebook, pressen osv.)</p>	Midttrafik beredskab
6.	Opfølgning: <p>Busselskabet holder Midttrafik/Kundecenteret orienteret, straks der sker ændringer i situationen, eller situationen normaliseres.</p>	Busselskab