

# STATUS – BUSKVALITET

7. OKTOBER 2013

REJSE  
MED  
KVALITET



midttrafik

# Kvalitetsvurdering – Overordnet status

---

- Kvalitetskonceptet er implementeret og kører i drift.  
2500 vurderinger gennemført i 2013
- Generelt god busstandard  
240 kvalitetsbreve udsendt – bod tildelt på under 1% af vurderingerne
- Generelt positiv tilbagemelding fra Busselskaber, chauffører og kunder –  
men få vurderingsparametre giver anledning til debat f.eks. revnede  
forruder
- Der er behov for hurtigere sagsbehandling hos Midttrafik, således at  
kvalitetsbreve er aktuelle når de udsendes.
- Tættere dialog busselskaber og Midttrafik imellem, når der udsendes  
kvalitetsbrev
- Ønske om et godt og respektfuldt samarbejde busselskaber, chauffører  
og Midttrafik imellem

# Mulige områder for tilpasning af kvalitetskonceptet

---

## **Forruder**

Flere leverandører er utilfredse med kravet om at skifte revnede forruder, selvom de godt kan godkendes i syn. Midttrafik er villige til at indgå i dialog om dette emne, for at sikre et godt samarbejde med leverandørerne.

En mulig løsning kunne være, at følge Movias model, hvor revnede forruder bliver påtalt, men hvor der ikke er et umiddelbart krav om udskiftning

## **Øvrige ændringsområder**

- Information og kommunikation med leverandører og chauffører og fortsat information om kvalitetskoncept på Fly High
- Ressourcer til opfølgning på kvalitetsbrist
- Formidling af, vigtigheden af kundeperspektivet i kvalitetskontroller