

Styrket beredskab i Midttrafik

Kunderne kan godt forstå, at bussen kan gå i stykker, eller at vi kan være nødt til at indstille kørslen under en storm. Men det kræver, at vi er gode til at informere dem – og det skal vi i fællesskab blive endnu bedre til.

Ny afdeling får ansvaret for beredskabet

For at sikre at vi kan imødekomme kundernes forventning om relevant og rettidig driftsinformation i kritiske situationer, har vi etableret en ny afdeling, Trafikservice, der fremover får det overordnede ansvar for Midttrafiks beredskab. Bemandingen af beredskabet deles mellem Trafikservice, Midttrafik Kundecenter og en beredskabsgruppe, der har beredskabet uden for normal kontortid.

Samme nummer – ny procedure

Vi fastholder det nuværende beredskabsnummer – **70 20 11 62** – men vi ændrer på, hvornår det skal bruges. Nummeret skal fremover kun bruges af busselskaber (ikke chauffører) og **kun** ved større driftsforstyrrelser eller meget alvorlige situationer, fx:

- Trussel om terror
- Strejke
- Storm/Snestorm

Beredskabsnummeret skal **ikke** bruges til indberetning af de daglige driftsforstyrrelser, tekniske problemer eller andre mindre alvorlige hændelser, fx:

- Udgåede ture*
- Forsinkelser *
- etc.

*Fra 1. januar 2017 skal alle driftsforstyrrelser indberettes af busselskaberne via vores online administrationssystem (TAS).

Øvrige henvendelser vedrørende drift sendes til trafikservice@midttrafik.dk

Åbningstider og bemanding

Midttrafiks beredskab er åbent alle dage, døgnet rundt.

Bemanding:

Tidsrum	mandag - fredag	Weekend
07.00 - 17.00	Trafikservice	Kundecenter
17.00 - 19.00	Kundecenter	
19.00 - 07.00	Beredskabsgruppe	Beredskabsgruppe

Ved varslede beredskabssituationer som storm, sne etc. er beredskabet bemandet af Trafikservice i hele driftsdøgnet.

Ny beredskabsmail

Alle alvorlige driftsforstyrrelser skal meldes via telefon. Mailadressen beredskab@midttrafik.dk er kun bemandet i tidsrummet 07.00 – 17.00 på hverdage og skal kun bruges til kommunikation om en beredskabssituation, der allerede er indberettet på telefon.

Opdaterede kontaktoplysninger

Det er afgørende, at vi har de korrekte kontaktoplysninger, så vi kan være i kontakt med jer, når beredskabet aktiveres. Derfor vil vi bede jer besvare denne mail inden 15. marts 2017 med tlf. nummer og mailadresse, hvor I kan kontaktes hele driftsdøgnet. Denne information vil vi anmode om en gang i kvartalet for at sikre, at oplysningerne altid er opdaterede.

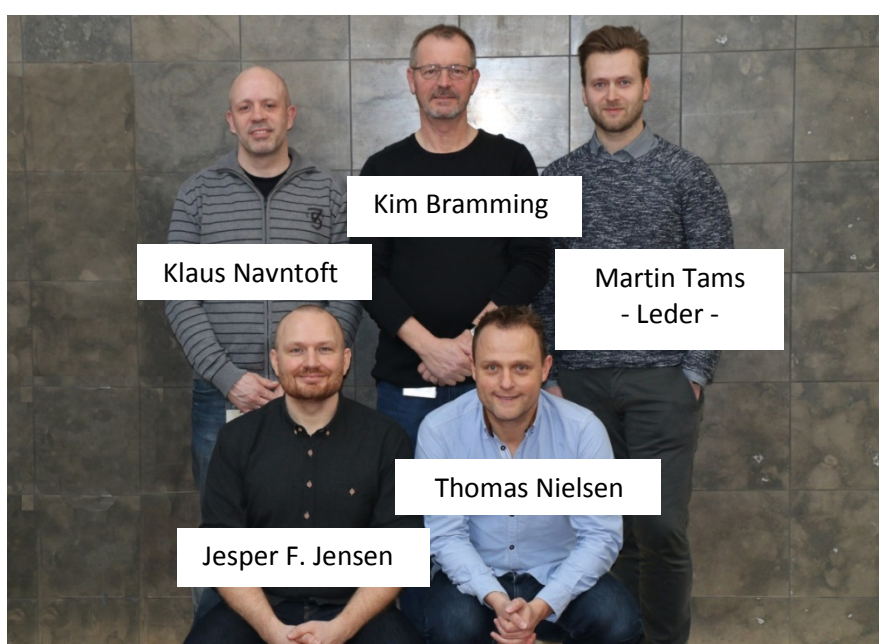
Beredskabsplaner

Vi har opdateret vores beredskabsplaner. De er vedhæftet denne mail. Vi vil bede jer sikre, at de altid er let tilgængelige, når der opstår en beredskabssituation.

Vi ser frem til, at vi sammen kan tilbyde vores fælles kunder et endnu bedre beredskab!

Venlig hilsen

Midttrafik beredskab



Midttrafik beredskab – telefon 70 20 11 62:

Tidsrum	mandag - fredag	Weekend	KUN til indberetning af:
07.00 - 17.00	Trafikservice	Kundecenter	Alvorlige driftsforstyrrelser som fx strejke, storm, snestorm, større uheld, terror etc.
17.00 - 19.00	Kundecenter		
19.00 - 07.00	Beredskabsgruppe	Beredskabsgruppe	

Ved varslede beredskabssituationer som storm, sne etc. er beredskabet bemanded af Trafikservice i hele driftsdøgnet.