

Beredskabsplan – busselskaber – alvorlige driftsforstyrrelser/hændelser

Beredskabsplanen startes straks af busselskabet, hvis der opstår kritiske situationer, hvor mange kunder påvirkes eller i tilfælde af alvorlige uheld, røveri e.l., hvor det er afgørende, at Midttrafik er informeret. Fx:

- 1) Sne, storm der påvirker den generelle busdrift væsentligt
- 2) Terror
- 3) Varslet/uvarslet arbejdsnedlæggelse
- 4) Ulykker med alvorlig personskade, røveri eller tilsvarende alvorlige situationer
- 5) Tekniske driftsforstyrrelser/nedbrud, som vedrører større dele af eller alt billetteringsudstyr, eller andet teknisk udstyr i busserne

OBS! Skal ikke bruges til fejlmelding af enkeltbusser og -udstyr. Her fejlmeldes som normalt.

	Opgave	Ansvar
1.	Skab overblik <ul style="list-style-type: none"> • Situationens omfang og alvor afdækkes - fx: <ul style="list-style-type: none"> – Er der brug for akut assistance? – Hvad er sket, hvor, hvornår, og kendes årsagen? – Kan der siges noget om varigheden? – Hvilke busser er berørt? 	Busselskab
2.	Tilkald assistance og tag hånd om kunder: <ul style="list-style-type: none"> • Om nødvendigt tilkaldes assistance fra relevante myndigheder. • Tag hånd om kunder, der har været direkte eller indirekte involveret i hændelsen. • Fortæl kunderne om muligheder for hjælp i forbindelse med hændelsen, og om at de kan kontakte busselskabet efterfølgende. 	Busselskab
3.	Informér Midttrafik: <ul style="list-style-type: none"> • Ring til Midttrafik beredskab og beskriv situationen: Tlf. 70 20 11 62 – alle dage, hele døgnet • Oplys også: <ul style="list-style-type: none"> – Hvem Midttrafik kan kontakte hos busselskabet – Hvem pressen (hvis aktuelt) kan kontakte hos busselskabet 	Busselskab
4.	Indberet i trafikinformation: <ul style="list-style-type: none"> • Sørg for at indberette alle berørte busser i TAS (Midttrafiks online trafikadministrationssystem) <u>umiddelbart</u> efter hændelsen. 	Busselskab
5.	Kundeventd information: <ul style="list-style-type: none"> • Midttrafik følger op med aktiviteter og information til offentligheden, hvor det skønnes nødvendigt (hjemmeside, Facebook, pressen osv.) 	Midttrafik
6.	Opdatér løbende Midttrafik beredskab: <ul style="list-style-type: none"> • Busselskabet opdaterer Midttrafik beredskab på 70 20 11 62, straks der sker ændringer i situationen, eller situationen normaliseres. 	Busselskab