



1 Syfte

Informera våra Gäster, avlösande förare, terminaler och försäljningsställen vid förseningar samt att ordna alternativa resor för gäster med bokade anslutningar.

2 Omfattning

Nettbuss Travel AB, Trafikledningen Nettbuss AB.

3 Ansvar

Förare ansvarar för att meddela försening till trafikledningen. Trafikledningen Nettbuss AB ansvarar för att förseningen vidareberapporteras och att lösa följdproblem.

4 Beskrivning

4.1 Förare:

- Föraren ringer till trafikledningen på telefonnummer: 010-160 14 14 och informerar vid de tillfällen då turen är försenad med 10 minuter eller mer.
- På flygbusslinjen linje 850 gäller undantaget att förseningar på 5 minuter eller mer ska rapporteras.
- Ropa ut i bussen och be att passagerare med resplusanlutningar meddelar dig var de ska byta och vilken tid anslutande tur avgår. Om denna tid inte kan hållas meddela gästens bokningsnummer till Trafikledningen så de kan ordna med alternativ resa.
- Om förseningen ändras ska föraren direkt ringa och meddela ny "förseningstid", föraren ringer in och uppdaterar efter varje hållplats och anger försening till nästkommande hållplats.
- Föraren ansvarar för att den egna körtiden inte överskrider. Om förseningen blir så stor att den tillåtna körtiden kommer att överskridas skall trafikledningen meddelas så de i tid kan sätta in eventuella åtgärder.

4.2 Trafikledningen:

- Trafikledningen skriver in förseningen på hemsidan och ser till att försenings- sms går ut. Om det är förarbyte på försenad hållplats ska avlösande förares telefonnummer läggas in i förseningsmeddelandet. Kopiera numret från Hastus så blir det rätt format.
- Förseningen (antal minuter som turen är försenad) skrivs in för varje hållplats, som den informerande föraren angör. I rutan intern kommentar anger man en förutbestämd orsak. I rutan "ytterligare beskrivning" ska man skriva anledning till förseningen. Denna information presenteras EJ på nätet.
- Eventuella förseningar för de kommande hållplatser och som körs av annan förare, ska skrivas in först efter samtal med denne förare. Undantaget är stora förseningar som vi vet kommer att påverka kommande hållplats, där ska förseningsmeddelande läggas ut i tid. Om förseningen överskrider en timma skall det övervägas att sätta in ny buss där möjlighet finns.



- Kontrollerar i Travelbooking (passagerarlistan) om någon resenär har köpt en resa med egen anslutning och meddelar eventuella anslutningsfärdmedel. Normalt väntar vi som längst 15 minuter på gäster som kommer med försenad egen anslutning, men man måste bedöma från fall till fall hur många gäster som drabbas eller om det är sista anslutningen för dagen e.t.c.
- Kontrollera med föraren om det finns resplusbokningar och vilka bokningsnummer de i så fall har.
- Ordnar med alternativ transport för drabbade gäster vid de tillfällen förseningen är så stor att anslutningsturen inte kan vänta. (se interna referenser för manual till Linkonline.)
- Meddelar berörda försäljningskontor/terminaler längs vägen

5 Arkivering

Förseningsmeddelande arkiveras i Travelbooking.

6 Ändringar från förra utgåvan

Förtydliganden angående gäster med anslutning under punkt 4.1 och 4.2

Interna referenser

[NT.5.1.2](#) [Manual Linkon](#)

Externa referenser