



Rutin förare vid överbokning

Dok.nr.: NT.5.3.25

Utgåva: 1.00

Datum: 01.11.2016

Utfärdad av: Niklas Herbertsson

Godkänd av: Rikard Stenbäcken

Sida: 1 av 1

1 Syfte

Hantering av gäster vid överbokad buss

2 Omfattning

Förare Nettbuss Travel AB

Underleverantörer som kör för Nettbuss Travel AB

3 Ansvar

Förare ansvarar för biljettkontroll och att ringa trafikledningen vid överbokning. Förare ansvarar också för att överbokad gäst får den information som behövs för att nå sin slutdestination.

4 Beskrivning

Förare:

Endast gäster som har biljett för den turen du kör får åka med. Enda undantaget är flygbusslinjen mellan Västerås och Arlanda och om du är säker på att det finns plats på bussen.

Om bussen är överbokad och inte alla passagerare får plats görs följande:

- Utför först en biljettkontroll på samtliga gäster för att säkra att alla har biljett för aktuell tur och sträcka.
- Om samtliga har en giltig biljett, kontakta trafikledningen.
- Välj om möjligt ut gäster som ska åka den kortaste sträckan och fråga om de kan åka på ett annat sätt som vi ordnar.
- Ta namn och telefonnummer till de gäster som ska ombokas och lämna de uppgifterna till trafikledningen eller annan person från Nettbuss Travel som kontaktar dig.
- När du fått uppgifter om ny resplan för de överbokade gästerna lämnar du över den informationen till dem och säkerställ att de förstått hur de ska åka.
- Be även de överbokade gästerna att i efterhand kontakta oss på info@nettbuss.se så vi har möjlighet att kompensera dem för besväret.

5 Arkivering

6 Ändringar från förra utgåvan

Inga ändringar (Ny rutin)

INTERNA REFERENSER