

Chaufførens servicehåndbog

Indholdsfortegnelse

1.	Vi kører i farver	3
2.	Sådan får du passagererne til at føle sig velkommen	4
3.	Sådan giver du passagererne en god og sikker tur.....	7
4.	Sådan kommer du igennem byen og landet.....	11
5.	Sådan er opgavefordelingen mellem dit busselskab og Movia	13

1. Vi kører i farver

Gul: Lokale buslinjer

De gule busser er Movias basisprodukt til passagererne i Østdanmark. De gule busser kører med faste tider og forbinder lokalområdet med det overordnede kollektive trafiknet.

Gul med røde hjørner: A-bus

A-busserne kører ofte, standser ved alle stoppesteder, og er det attraktive valg i større byer. I dagtimerne kører mange af A-bus-linjerne efter interval modsat en fast køreplan.

Gul med blå hjørner: S-bus og R-bus

S-busserne er hurtigbusser, som forbinder stationer og andre trafikale knudepunkter i hovedstadsregionen. S-busserne har høj frekvens samt færre stop på turen og er derfor et godt produkt til de længere rejser.

R-busserne er de regionale buslinjer, som sammen med DSB-tog og lokaltog gør det nemt at komme rundt på Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Om dagen kører R-busserne hver halve time.

Gul med grønne hjørner: E-bus

E-bus: De kører som ekspresbusser eller som pendulbusser mellem en uddannelsesinstitution eller et erhvervsområde og en nærliggende station.

Service bus

Servicebusserne er mindre busser, som kører for passagerer med et lokalt og særligt transportbehov.

Skolebusser

Skolebusserne er kommunale skolelinjer med linjenummer. De er også åbne for andre passagerer end skoleelever.

Lokaltog

Lokaltog driver alle de banestrækninger på Sjælland, Lolland og Falster, som ikke drives af DSB. Movia ejer 75 % af aktierne i Lokaltog, og Movias direktør er bestyrelsesformand i Lokaltog A/S.

Flextrafik

Flextrafik er et forretningsområde for Movia, der i henhold til lov om trafikselskaber varetager handicap-kørselsordningen på Sjælland, visiteret kørsel og adresse-til-adresse-kørsel for kommuner samt patientbefordring for regioner. Disse kørsler udføres hovedsageligt for passagerer, der ikke kan benytte de tra-

ditionelle transporttilbud i den kollektive trafik. Herudover er "plustur" et supplerende tilbud til almindelige rejsende i visse landkommuner. Plustur udføres også af flextrafik-biler.

2. Sådan får du passagererne til at føle sig velkommen

Der er en ting, som er vigtig at huske på: Passagererne kører ikke med bussen, de kører med dig! De stiger på bussen og sætter sig på sædet, men det er dig, der giver dem en god tur. Jo bedre du gør dit arbejde, jo flere glade passagerer får du.

Vis dig fra din bedste side

Sørg for at være velsoigneret og korrekt uniformeret. Er du i tvivl om påklædningen, så læg vejen forbi dit driftskontor og hør, hvilke regler der gælder for dig.

Mød passagererne med et venligt smil og øjenkontakt. Vær imødekommende og hjælpsom. Vær ekstra opmærksom og god over for børn i bussen. De er små størrelser i en stor bus.

Sørg for et godt indeklima. Sørg for, at belysning, varme og ventilation er reguleret efter årstiden og vejret.

Der må ikke ryges i bussen. Ryger du uden for bussen ved endestationen, skal du sikre dig, at det ikke er til gene for passagererne.

Hold ro og orden under turen. Det skaber tryghed og godt humør. Opstår der problemer, så brug din sunde fornuft.

Du har ret til at sætte passagerer af eller nægte dem adgang til bussen, hvis de er til kraftig ulempe eller fremstår voldsomt truende over for dig eller øvrige passagerer. Politi kan tilkaldes, hvis du skønner, det er nødvendigt.

Giv en hånd med billet eller kort

Du ved det meste om takster og zonesystemer. Men det er ikke alle passagerer, der gør det samme. Måske er den ældre dame i vildrede, måske er moren med barnevognen usikker på, hvordan hun skal bruge sit rejsekort, måske giver barnets skolekort en "øv-lyd". Vejled dem og udvis konduite, særligt over for børn.

Movias Rejsehåndbog indeholder vejledning om blandt andet rejsereglerne for kort og billetter. Rejsehåndbogen findes på Vores Movia under menupunktet "Værktøjskassen".

Det er din opgave at sælge kontantbilletter samt kontrollere kort og billetter, når passagererne stiger ind.

Ved billetkøb skal du kunne give tilbage på nærmeste 100 kr. Tjek kort og billetter, så godt som det er muligt i situationen. Tjek måske kun dato eller zone, hvis der er mange, som skal med. Du kan inddrage kort, hvis du skønner, at der er tale om misbrug. Reglerne om misbrug finder du også i Rejsehåndbogen.

Du er i din gode ret til at afvise passagerer, der hverken har eller vil købe gyldig billet. Dette vil dog kunne føre til en fysisk reaktion fra passageren, hvilket for alles skyld bør undgås. Derfor bør du blot orientere disse passagerer om, at hvis der kommer kontrol, koster det 750 kr. i afgift. Movias billetkontrol kan underrettes på billetkontrol@moviatrafik.dk, hvis der er særlige steder med mange passagerer uden gyldig billet.

På linjer med "frit flow" må passagererne stå ind og ud gennem samtlige bussens døre. På disse linjer har du ikke ansvar for kontrol af billetter, men skal stadig sælge billetter og vejlede passagererne.

Når du overtager en bus ved endestationen, skal du tydeligt gøre passagererne opmærksomme på, at der nu kan billetteres. Du kan sige: "Goddag, dette er jeres chauffør. Der er nu mulighed for at købe billetter." En del busselskaber har sørget for, at denne besked kommer automatisk ved afgang fra endestationen. Når den automatiske besked er i drift og fungerer efter hensigten, bortfalder chaufførens pligt til at give beskeden.

Der gælder undtagelser til reglen om gyldigt kort eller billet, f.eks. for børn under 12 år, senile eller psykisk handicappede. Dem skal du lade køre gratis med. Kommer billetkontrollørerne på besøg, skal du fortælle dem, hvem der kører gratis med. Billetkontrollørerne har brug for dit samarbejde. Derfor skal du altid følge billetkontrollørernes anvisninger ved billetkontrol.

Hold passagererne informeret

Du håndterer ikke blot rattet. Du skal også kunne betjene det IT-udstyr, som er installeret i busserne. Du skal kunne logge på realtidssystemet, vælge linje og tur. Dette er afgørende for, at passagererne såvel i bussen som ved stoppestederne får korrekt information i form af skiltning, annoncering og afgangstid på næste bus.

Herudover skal du kunne betjene rejsekortudstyret, herunder håndtere omlægninger på ruten, check ind af flere personer på samme kort, omstilling af tjek ud-validator til check ind mm. Vejledninger hertil findes blandt andet på Vores Movia under "Værktøjskassen". Eventuelle fejl i bussens IT-udstyr skal

straks meldes til dit driftskontor.

Der i kontrakterne indgået mellem Movia og de enkelte busselskaber nævnt krav til annoncering af zonestifte og stoppesteder eller tjekpunkter. Kravene er forskellige fra kontrakt til kontrakt. Hør dit driftskontor om kravene for din linje. I busser uden automatisk annoncering skal chaufføren foretage annonceringen.

Automatisk annoncering defineres som automatisk oplæsning af navnet på det næste stoppested samt det nye zonenummer, når bussen kører ind i en ny zone. Hvis den automatiske annoncering ikke virker, eller informationerne er forkerte, skal du annoncere alle stoppesteder (eller blot tjekpunkter) samt zonestifte i henhold til de krav, der er aftalt i kontrakten mellem Movia og dit busselskab. Når den automatiske stoppestedsannoncering er i drift og fungerer efter hensigten, bortfalder din pligt til at annoncere.

Beder en passager dig om at annoncere et bestemt stoppested, skal du gøre det. Herudover er det vigtigt at holde passagererne informeret under rejsen, det gælder især om større uregelmæssigheder og omlægninger. Hvad er konsekvenserne? Er der andre busser, man kan tage? Hvad betyder det tidsmæssigt? Passagererne er afhængige af, at du holder dem informeret.

Du kan også informere passagererne om andre lokale forhold på ruten. Det kan være stoppesteder for andre buslinjer, samt ændringer der sker i takster og køreplaner (f.eks. feriekøreplaner). Som en ekstra service kan du også annoncere relevante stoppesteder på engelsk, f.eks. Central Station, City Hall eller andre.

Hvis en passager spørger, skal du oplyse om bus- og togforbindelser. Du kan henvise til www.rejseplanen.dk, hvis du ikke kan besvare spørgsmålet.

Det kan ske, at en passager vil klage eller ønsker oplysning om rejseregler, rejsegaranti eller lignende. Henvi da til DOT på tlf. 70 15 70 00 eller www.dinoffentligetransport.dk.

Dig og dem der har brug for en ekstra hånd

Du skal tage særligt hensyn til handicappede og dårligt gående samt folk med barnevogn, klapvogn og cykel. De har gerne brug for lidt ekstra hjælp. Sænk bussen så langt ned som muligt, når du ser disse passagerer ved stoppestedet. En kørestolsbruger skal dog kunne komme ind i bussen ved egen eller en ledsagers hjælp.

Hvis en mor har besvær med at få barnevognen ind, så brug mikrofonen og spørg, om nogen kan hjæl-

pe.

I busser kan der normalt højst være to enheder, medmindre andet er angivet. En enhed er eksempelvis

en kørestol, barnevogn, cykel eller et el-løbehjul. Kniber det med pladsen, så bed på en venlig måde passagererne gå længere bagud i bussen. Passagerer, der stiger på først med en enhed, har fortrinshet. Er der ikke plads, eller er enheden til gene, må du pænt afvise passageren.

Cykler og vogne medtaget i bussen skal være under opsyn under kørslen og om muligt fastholdt. Passagererne må ikke medbringe cykel eller el-løbehjul i myldretiden. Det er ikke tilladt at færdiggøre rejser med cykel eller el-løbehjul, selvom passageren er steget på bussen inden myldretidens begyndelse. Du kan med fordel henvise til reglerne om cykler, dyr og bagage på www.dinoffentligetransport.dk.

Vær opmærksom på, at passagerer kan være i færd med at bugsere en barnevogn eller en kørestol ind eller ud af midterdøren. Ældre og dårligt gående støtter sig ofte til bussen, når de er steget ud. Børn har det med at stå på trinnet for at blive løftet ud. Du må derfor aldrig lukke dørene, før du har sikret dig, at døråbningen er fri. Brug hellere spejlene en gang for meget end en gang for lidt.

Husk, at blinde har et særligt stort behov for annoncering af stoppesteder. Blinde har ret til at medbringe deres førerhund gratis.

Glemte sager

Husk så vidt muligt at gennemgå bussen for glemte sager efter hver tur og mindst én gang om dagen.

Finder du glemte sager, som ikke umiddelbart kan afleveres til rette vedkommende, skal de håndteres efter dit busselskabs retningslinjer. Passagerer, der spørger om glemte sager, skal du henvise til dit busselskab.

3. Sådan giver du passagererne en god og sikker tur

En god tur med bussen handler også om at bringe passagererne sikkert frem og give dem en behagelig oplevelse. Der er færdselsregler i trafikken, men der er også "færdselsregler" i forhold til passagererne og den service, du yder dem. Overholder du begge dele, får både du og passagererne en god tur.

Få det til at køre på den gode måde

Du skal både overholde færdselsloven og køreplanen. Af de to, er færdselsloven selvfølgelig den vigtigste.

tigste. Vær forudseende i trafikken. Det er ikke alle, der kører lige så godt og opmærksomt som dig. Du skal sætte dig ind i de trafikale forhold på din rute, så du bedre kan forudse eventuelle forhindringer og planlægge din tur.

Du skal køre kundesvenligt. Det vil sige at undgå pludselige ryk og bratte opbremsninger. Stands og sæt i gang, så jævnt og sikkert som muligt. Ældre personer skal gerne kunne stå sikkert i bussen. Undgå du kraftige opbremsninger og acceleration, kører du også miljøvenligt.

Undgå unødigt tomgang og støj. De fleste kommuner tillader tomgang på maksimalt 1 minut. Reglen gælder for alle køretøjer og altså ikke kun busser.

Sørg altid for, at dørene er lukkede under kørslen.

Du må kun parkere din bus på de opstillingspladser og endestationer, som er aftalt med dit busselskab. Husk altid at skilte "Ikke i rute", når bussen ikke er i rute.

Ved stoppestedet

I byerne må du kun samle passagerer op eller sætte passagerer af ved faste stoppesteder. I tilfælde af færdselsuheld eller lignende, kan det være nødvendigt at bryde reglen, men vær meget opmærksom på den øvrige trafik.

På visse linjer og på særlige strækninger er der "vinkestop". Her har passagererne mulighed for at stige på eller af, hvor de ønsker det. Men overhold altid færdselsloven. Er du i tvivl, kan dit driftskontor fortælle dig om reglerne for vinkestop på netop din linje.

Når du kører ind til et stoppested, så kør bussen så tæt på kantstenen som muligt. Hvor det er muligt, skal bussens fordør befinde sig ud for stoppestedsstanderen. Er det ikke muligt, skal du tage hensyn til, hvor passagererne står.

Du skal være opmærksom på forholdene ved stoppesteder, hvor flere linjer stopper. Selvom din bus ikke holder som den første bus, kan du åbne dørene, hvis du holder ind til stoppestedet eller til fortovet, og det i øvrigt er sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Der må dog maksimalt holde én bus foran dig ved stoppestedet. Hvis der holder to eller flere busser foran dig, skal du afvente, at du kan køre frem som nummer et, før du må åbne dørene.

Du kan godt komme ud for, at der på din rute indsættes særlige busser som afløsning for tog eller metro, f.eks. i forbindelse med sporarbejder. I det tilfælde skal du dele stoppestedet med særbusserne.

Omlægning af ruten

Du skal være forberedt på, at din rute kan blive lagt om, f.eks. i forbindelse med trafikuheld, demonstrationer, sportsbegivenheder eller andet. Er du forhindret i at køre din faste rute, skal du kalde driftskontoret og aftale med dem, hvordan ruten omlægges mest hensigtsmæssigt. Du kan også komme ud for at blive kaldt op af driftskontoret og blive bedt om at følge en alternativ rute. I sjældne tilfælde vil Movia eller en trafikleder fra dit eget eller et andet busselskab "på gaden" give dig anvisninger om en ændret rute.

Ved omlægninger skal du benytte de stoppesteder, der er på din "nye" rute. Er der tale om længerevarende omlægninger, får du besked på garagen.

Vi har en køreplan

Når du starter eller overtager en bus, skal du altid være i bussen i så god tid, at bussen kan afgang efter køreplanen. Du må ikke køre fra et tjekpunkt tidligere, end der er nævnt i køreplanen. Husk altid at overholde færdselsloven, selv om du skulle være bagud i forhold til køreplanen.

Hvis du bliver opmærksom på, at en tog- eller busforbindelse er forsinket, kan du vente i op til 2 minutter udover den fastsatte køreplan. Du bør dog ikke vente, hvis det har betydning for tog- eller busforbindelser senere på ruten. Vurdér selv, hvad der er den bedste løsning – det vil sige, hvad der er til fordel for flest mulige passagerer. Det vil passagererne blive glade for.

Bemærk, at Movia giver dit busselskab en såkaldt kvalitetsbrist, hvis du afgang mere end 2 minutter for sent fra endestationen eller kører før tid fra et tjekpunkt.

Vær i kontakt med omverdenen

Du må gerne høre radio i bussen. Du skal blot spille så lavt, at det ikke generer passagererne. Før og under passagerkontakt skal du skrue ned, så det ikke på nogen måde distraherer samtalen. Du må ikke tale i mobiltelefon under kørslen.

Du skal huske at følge anvisninger fra dit driftskontoret, og giv hurtigst muligt besked til driftskontoret om busnedbrud, ulykker eller andre forstyrrelser af driften.

Når Movia kommer på besøg i bussen, så tag godt imod os. Vi har et fælles mål: At sørge for god kvalitet til passagererne.

Kør venligt, også når det gælder miljøet

Jo flere mennesker vi kan få til at lade bilen stå og komme med i bussen, jo bedre. Det er nemlig godt for miljøet. Du kan være med til at gøre det endnu bedre ved at køre miljøvenligt. Det kan betale sig. Miljørigtig kørsel kan skære 10 % af brændstofforbruget, reducere antallet af gearskift med 45 % og resultere i en uændret eller lige frem højere gennemsnitshastighed. Bussen holder længere med færre reparationer, og du er aktivt med til at nedsætte CO2-udledningen, hvilket er til glæde for alle.

Forhold ved endestationen

Når bussen holder ved endestations-stoppestedet, skal motoren være slukket. Passagererne skal have adgang til bussen, når du holder ved stoppestedet. Passagerer, der er steget på bussen under opholdet, hvor chaufføren ikke er til stede, skal ved afgang have at vide, at der nu er mulighed for at købe billetter. Husk at beregne tid til det samt til tjek af Rejsekortudstyret, så du kan køre til tiden.

Kører du bussen væk fra stoppestedet, skal du lukke dørene og skilte bussen "Ikke i rute". Vær opmærksom på, at det nogle steder ikke er muligt at parkere bussen uden for stoppestedet. Forhør dig herom hos dit busselskab.

Afløsning

Du må ikke forlade bussen ved afløsning ude på ruten, før din afløser er til stede. Er han eller hun ikke ved bussen, må du kalde driftskontoret og aftale, hvad I gør. Skal du selv afløse en kollega, så stå parat, når bussen kommer. Et chaufførskift skal ske inden for 2 minutter. Gør det nemt og gnidningsfrit for hinanden.

Chaufførfaciliteter

Du kan benytte Movias chaufførfaciliteter, når du har pause. Faciliteterne ligger typisk ved endestationer, men det er dog ikke alle linjer/endestationer, der har en facilitet tilknyttet. Det er Movia, som ejer faciliteterne og Movia, der står for rengøring og vedligeholdelse af hovedparten af faciliteterne. Ophold i faciliteterne er kun for personel i tjeneste.

Udligning

Movia har i alle køreplaner indregnet udligningstid ved endestationerne. Udligningstiden er for at indhente eventuelle forsinkelser. Udligningstiden er typisk 5 minutter i København og ellers 2 minutter. Reglerne for ophold på endestationer og for afløsning ude på ruten er aftalt med dit busselskab. Hør på driftskontoret, hvilke regler der gælder for de linjer, du kører.

Frikort

Du kan som fuldtidsansat chauffør få udstedt et frikort til Movias buslinjer i enten zone 1-99, 100-199 eller 200-299. Du skal vise kortet ved påstigning/kontrol. Vælger du at få et frikort, kan du ikke samtidig

opnå befodringsfradrag på din selvangivelse. Movia indberetter frikortet til SKAT. Kortet er dog ikke skattepligtigt, hvis det kun bruges til transport mellem hjem og arbejde eller øvrig arbejdsrelateret transport.

Ønsker du et frikort, skal du henvende dig til dit driftskontor, som indsender underskrevet ansøgning (plus foto) til Movia.

4. Sådan kommer du igennem byen og landet

"Kom godt hjem" hedder det gerne. Men i bussen siger vi: "Kom godt frem". Det er jo det, det handler om. At komme godt frem gør busturen bedre for dig og for dine passagerer. Movia forsøger løbende at forbedre fremkommeligheden for busserne, især i byerne. Vi arbejder tæt sammen med kommunerne, som har det økonomiske ansvar for busbaner, busprioritering, bussignaler og stoppesteder. Vi vil gerne gøre det godt for dig og dine kollegaer, så det hele fungerer godt. Her kommer en oversigt over de forskellige former for busprioritering, du kan møde på din rute.

Separate busbaner

Her er der tale om en reserveret kørebane udelukkende til dig og din bus. Nogle gange skal du dele busbanen med cyklisterne. Tag hensyn til dem. Der kan også være markerede parkeringspladser i kombination med busbanen.

Kombineret busbane (svingbane)

Her kører du ofte lige ud i eksisterende højresvingbane. I visse tilfælde fungerer højresvingspilen (for biler) sammen med et bussignal. Det giver dig mulighed for at komme foran den øvrige trafik. Der findes også enkelte eksempler på, at du kan svinge til venstre fra højresvingbaner, ligesom nogle venstresvingbaner er indrettet til, at bussen kan køre lige ud.

Busprioritering

Busprioritering i signalanlæg sker flere steder automatisk ved hvert signalkift, men der findes også anlæg, hvor busprioriteringen kun aktiveres, når din bus nærmer sig krydset. Prioriteringen sikrer, at din bus får grønt lys i den ønskede retning så hurtigt som muligt. Prioriteringen kan være ændret fordeling af det grønne lys, etablering eller fjernelse af svingpile og andre forhold, der forkorter din ventetid.

Bussignaler

Når du skal svinge eller køre lige ud fra afslutningen af en busbane, findes der særlige bussignaler. De aktiveres enten ved en føler i vejbanen, ved elektronisk forbindelse til bussen, eller de fungerer som et almindeligt signalanlæg. Nogle steder, f.eks. ved udkørsel fra terminaler, må du ikke køre frem for

grønt, men skal afvente bussignalet. Bussignalerne har andre symboler end et normalt trafiksignal (der bruger rødt, gult og grønt). De særlige symboler i bussignalet bruges for at undgå vildledning af andre trafikanter.

I almindelige bussignaler anvendes de tre symboler "S", "vandret bjælke" og "lodret bjælke":

- Hvidt S svarer til rødt (S for stop). Du må ikke passere stoplinjen. Det røde, gule og grønne trafiksignal gælder derfor ikke for busserne.
- Hvidt S sammen med hvid vandret bjælke svarer til rødt/gult. Du skal stadig holde tilbage, men du ved nu, at signalet efter to sekunder skifter til lodret bjælke.
- Hvid lodret bjælke svarer til grønt. Du kan køre frem. Tværgående trafik holder tilbage. Ved højre- eller venstresving gælder færdselslovens almindelige bestemmelser, medmindre den lodrette bjælke står på skrå. Det betyder, at anden trafik holdes tilbage.
- Hvid vandret bjælke svarer til gult. Bjælken angiver, at signalet efter fire sekunder skifter til S, det vil sige stop. Herefter starter signalets omløb forfra.

Varianter

I kryds hvor man ikke kan garantere, at tværgående trafik holdes tilbage, eller hvor et normalt bussignal skaber for store restriktioner for den øvrige trafik, kan du støde på tre varianter af det normale bussignal:

1. Hvidt S og hvid vandret bjælke svarer som nævnt til rødt/gult. Du skal holde tilbage. Når signalet er eller bliver slukket, kan du køre frem efter færdselslovens bestemmelser.
2. Hvid vandret bjælke (uden S-symbolet) og hvid lodret bjælke svarer til henholdsvis rødt/gult og grønt. Du kan køre frem, når den lodrette bjælke lyser. Al tværgående trafik holdes tilbage. Er signalet slukket, gælder færdselslovens regler for vognbaneskift, vognbanelinjer og fletteregele.
3. Hvidt S alene svarer til rødt. Du kan kun køre frem, når signalet er slukket, men husk, at det skal ske efter færdselslovens bestemmelser.

Særlige adviseringsregler

Ved nogle stoppesteder kan det være vanskeligt at se, om der er rødt for den bagfrakommende trafik. Her kan du benytte dig af særlige adviseringssignaler. De er udformet som en hvid lanterne med en mindre lysåbning end bussignaler. De sidder typisk på lysmaster eller særlige signalstandere. Adviseringssignalerne lyser, når der er rødt i krydset i din køreretning. Signalerne er kun en hjælp og ikke en garanti for fri bane. Så husk at sikre dig på anden måde også, inden du kører ud fra stoppestedet.

Tog/bussignaler og informationstavler

Tæt på stoppestederne ved en række stationer i hovedstadsregionen er der opsat tog/bussignaler. Dem kan du bruge til at orientere dig selv og dine passagerer om toggangen. Du kan bruge signalet til at vurdere, om du skal vente på toget eller køre videre.

Signalerne er placeret således, at du kan se dem fra bussen. Er "V" tændt, betyder det, at toget ankommer inden for maksimalt 4 minutter. Signalet vil være tændt indtil cirka 2 minutter efter togets ankomst til stationen. På nogle stationer gælder der særlige regler, som du i givet fald vil blive orienteret om. Ved andre stationer er der opsat informationstavler, så du ved hjælp af disse også kan vurdere, om du skal vente på toget eller ej.

5. Sådan er opgavefordelingen mellem dit busselskab og Movia

Du er i godt selskab. Eller rettere: Du er i gode selskaber. For vi er mange, der arbejder sammen om at yde den bedste service over for passagererne. I det følgende kan du se, hvad vores opgaver er.

Movia dækker som trafikselskab øerne Sjælland, Lolland, Falster og Møn. Vores hovedopgaver er rådgivning, planlægning, udbud og information om kollektiv bustrafik og lokalbanetrafik samt fastsættelse af takster og billetsystemer. Dette sker i tæt samarbejde med Region Hovedstaden, Region Sjælland, 45 kommuner samt DSB og Metro.

Movia sender hvert år et antal linjer i udbud. Det selskab, der tilbyder den bedste kvalitet og det bedste materiel til den billigste pris, vinder retten til at køre linjen i en årrække. Dit busselskab er et af de selskaber, vi har kontrakt med. Dit busselskab modtager en betaling for at udføre kørslen på de vilkår, som er fastsat af Movia i Kontrakten. Vilkårene gælder blandt andet indretningen af busserne, rute, køreplan og kvalitet af driften.

Movias opgaver er f.eks.:

- Fastlæggelse af overordnede retningslinjer, blandt andet via udarbejdelse af mobilitetsplan hvert 4 år.
- Fastlæggelse af linjeføring og køreplaner (i dialog med regioner og kommuner).
- Fastlæggelse af de vognløbsplaner og køretider, som danner grundlag for afregningen til dit busselskab.
- Fastsættelse af taksterne (sammen med DSB og Metro ud fra statens omkostningsindeks).
- Fastsættelse af billetteringssystemer og rejsebestemmelser (sammen med DSB og Metro).
- At betale dit busselskab for kørslen.
- At modtage alle passagerindtægter.

- At installere rejsekortudstyr i busserne. Desuden tælleudstyr i visse busser.
- At etablere og vedligeholde chaufførfaciliteter.
- At etablere og vedligeholde stoppesteder, inkl. opsætning af informationstavler med mere.
- At overvåge kvaliteten i busdriften og løbende holde kontakt med dit busselskab om kvalitetsforbedringer.
- At tilrettelægge og gennemføre billetkontrol i busserne.
- At have det overordnede ansvar for reklame, herunder Movias trafikreklame i og på busserne.
- At vejlede passagererne over telefon og besvare klager.

Movias driftsafdeling er en væsentlig del af bindeledet mellem Movia og busselskaberne. Du vil møde medarbejdere fra Movias driftsafdeling på gaden, i busserne og på garagen. Medarbejderne vil være i gang med kontrol af bussernes og busdriftens kvalitet, billetkontrol eller ændring af infrastrukturen (f.eks. ved stoppestederne). Din driftsledelse vil hyppigt være i kontakt med Movias trafikcenter, som overvåger den daglige afvikling af trafikken.

Det er også Movias driftsafdeling, der indgår aftaler med busselskaberne om ekstra busser ved store begivenheder, foretager koordinering ved linjeomlægninger afledt af vejarbejde, demonstrationer og andet og tager sig af forhold vedrørende chaufførfaciliteterne og samarbejder med politi og vejmyndigheder.

Du kan læse mere om Movia på www.moviatrafik.dk.

Dit busselskabs opgaver er f.eks.:

- Ansvaret for den daglige drift.
- At leve op til Movias kvalitetskrav.
- At fastlægge tjenestekøreplaner og andre personaleanliggender.
- At gennemføre busdriften planmæssigt.
- At gennemføre den bedst mulige løsning, når der opstår pludselige kapacitetsproblemer eller busophobning.
- Give Movia besked, når der er brug for dublerings- eller ekstrakørsel.
- At sikre, at du som chauffør har de nødvendige kvalifikationer, herunder at du kender takstsystemet, at du er bekendt med, hvordan IT-udstyr i bussen betjenes og fejlmeldes, og at du kender diverse håndbøger og Vores Movia.
- At disponere reklamepladserne i og uden på bussen i overensstemmelse med gældende aftaler med Movia.

Kvalitetsmålinger

Siden 1995 har Movia anvendt et kvalitetssystem i kontakterne med busselskaberne. Systemet præmierer de busselskaber, som leverer en kvalitet over det krævede. Omvendt pålægges der bod til de busselskaber, hvor kvaliteten ikke er som krævet.

Tanken bag systemet er at gøre det økonomisk attraktivt for busselskaberne at yde en god kvalitet.

Kvalitetssystemet er bygget således op, at servicen på dit busselskabs ruter, herunder også din præstation i bussen, får karakter af passagererne. Hvert år spørger vi cirka 30.000 passagerer om deres oplevelser og beder om deres vurderinger.

Kvaliteten måles på 6 målepunkter:

- Begrænsning af støj
- Overholdelse af køreplan
- Chaufførens kørsel
- Chaufførens service og fremtræden
- Indvendig stand
- Indeklima

God tur!