

A' leasachadh gach turas



**Plana Libhrigidh
Plana Stiùiridh Bhrisidhean
Seirbheis**

Foillsichte 30 Ògmhios 2026





Clàr-innse

Geàrr-chunntas gnìomhach	3
1. Facal-toisich	4
2. Am modh-obrach againn agus ar gealltanasan	4
3. A' planadh airson briseadh seirbheis	6
4. A' sgrùdadh agus a' freagairt ri brisidhean seirbheis	9
5. Mar a thathar a' dèanamh cho-dhùnaidhean	10
6. A' stiùireadh an lìonraidh rè briseadh seirbheis	13
7. Conaltradh agus fiosrachadh le luchd-ceannaich	17
8. Ag obair le coimhearsnachdan agus compàirtichean	20
9. Soithichean ionadach agus barantas	22
10. Ath-shlànachadh agus ath-stèidheachadh sheirbheisean	24
11. Leasachadh leantainneach	26
12. Co-dhùnadh	27



Geàrr-chunntas gnìomhach

Tha Caledonian Mac a' Bhriuthainn a' toirt seachad seirbheisean bàta-aiseig lìn-bheatha airson nan coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh. Tha na seirbheisean seo a' toirt taic do bheatha làitheil – a' ceangal dhaoine gu cùram-slàinte, foghlam, obair, solaran deatamach, gnothachasan ionadail, agus beatha teaghlaich is coimhearsnachd.

Nuair a tha briseadh seirbheis ann, dh'fhaodadh a' bhuaidh a bhith mòr agus grad. Faodaidh briseadh seirbheis tachairt mar thoradh air suidheachaidhean ris nach robhar an dùil, leithid droch shìde, soithichean a' briseadh sìos, cùisean leis a' chala no acarsaid, no suidheachadh eile a dh'fhaodadh buaidh a thoirt air obrachadh sheirbheisean sàbhailte agus seasmhach.

Tha am plana seo a' mìneachadh mar a bhios sinn a' dèiligeadh ri briseadh seirbheis nuair nach eil gnothaichean a' tachairt a rèir plana. Tha e a' cur an cèill mar a bhios sinn ag ullachadh airson briseadh seirbheis, a' sgrùdadh sheirbheisean, a' dèanamh cho-dhùnaidhean, a' manaidseadh faotainneachd shoithichean agus comais, a' conaltradh le luchd-ceannaich, ag obair le coimhearsnachdan is compàirtichean, agus ag ath-stèidheachadh sheirbheisean gu sàbhailte.

Tha am modh-obrach againn air a stiùireadh le prionnsapalan soilleir: sàbhailteachd, comas-ceangail lìn-bheatha, cothromachd, co-sheasmhachd, buaidh ionadail agus am fiosrachadh as fheàrr a tha ri fhaotainn. Tha na prionnsapalan seo gar cuideachadh a bhith a' dèanamh cinnteach gu bheilear a' dèanamh cho-dhùnaidhean gu cùramach, gu trid-shoilleir agus le feumalachdan choimhearsnachdan san aigne.

Tha seirbheisean aiseig ag obair ann an àrainneachd dhùbhlanach agus atharrachail. Cha bhi na bhios ag obair ann an aon suidheachadh ag obair ann an suidheachadh eile, fiù 's air an aon slighe. Air an adhbhar sin, tha co-dhùnaidhean mu bhrisidhean seirbheis stèidhichte air an t-suidheachadh aig an àm, a' gabhail a-steach faotainneachd shoithichean, freagarrachd acarsaidean, sìde, riatanasan criutha, iarrtas luchd-ceannaich agus feumalachdan an lìonraidh nas fharsainghe.

Chan urrainn dhuinn a h-uile briseadh seirbheis a chasg, agus dh'fhaodte gum feumar roghainnean doirbh a dhèanamh. Far a bheilear a' toirt buaidh air seirbheisean, bidh sinn ag amas air mìneachadh a thoirt seachad air na tha a' tachairt, carson a chaidh co-dhùnaidhean a dhèanamh, dè tha na co-dhùnaidhean sin a' ciallachadh airson luchd-ceannaich agus choimhearsnachdan, agus dè thachras a-nis.

Le bhith a' cur an cèill am modh-obrach againn gu soilleir, tha am plana seo ag amas air taic a thoirt do thuigse, earbsa a thogail agus misneachd a thoirt seachad gum bithear a' dèiligeadh ri brisidhean seirbheis gu sàbhailte, gu co-sheasmhach agus le feumalachdan choimhearsnachdan aig an teis-meadhan.



1. Facal-toisich

Tha am plana seo a' mìneachadh mar a bhios sinne aig Caledonian Mac a' Bhriuthainn a' manaidseadh briseadh seirbheis nuair a tha buaidh ga toirt air na seirbheisean againn le suidheachaidhean ris nach robhar an dùil, leithid droch shìde, soithichean a' briseadh sìos, cùisean leis a' chala no acarsaid, no suidheachaidhean eile a dh'fhaodadh buaidh a thoirt air obrachadh sheirbheisean gu sàbhailte agus gu co-sheasmhach.

Tha fios againn cho cudromach 's a tha seirbheisean aiseig do na daoine is coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh. Bidh iad a' toirt taic do chothrom air cùram-slàinte, foghlam, obair, solaran deatamach, gnothachasan ionadail, agus ùine le teaghlach is caraidean. Nuair a tha briseadh seirbheis ann, dh'fhaodadh a' bhuaidh a bhith mòr agus grad.

Tha am plana seo a' cur an cèill am modh-obrach a bhios sinn a' cleachdadh nuair a tha buaidh air seirbheisean. Thathar ag amas air tuigse nas soilleire a thoirt do luchd-ceannaich, coimhearsnachdan agus compàirtichean air mar a bhios sinn a' manaidseadh briseadh seirbheis gu practaigeach, a' gabhail a-steach na co-dhùnaidhean a dh'fheumte dèanamh gu luath agus mar a bhios sinn a' beachdachadh air sàbhailteachd, comas-ceangail lìn-bheatha agus a' bhuaidh air coimhearsnachdan nuair a tha suidheachaidhean ag atharrachadh.

Tha seirbheisean aiseig ag obair ann an àrainneachd dhùbhlanach agus atharrachail. Bidh na ghabhas dèanamh rè briseadh seirbheis an eisimeil air factaran leithid faotainneachd shoithichean, freagarrachd acarsaidean, sìde, riatanasan criutha, iarrtas luchd-ceannaich agus feumalachdan an lìonraidh nas fharsainghe. Dh'fhaodadh na factaran seo atharrachadh gu luath, agus mar thoradh air sin cha bhi na bhios ag obair ann an aon suidheachadh ag obair ann an suidheachadh eile — fiù 's air an aon slighe.

Air an adhbhar sin, far a bheil briseadh seirbheis a' tachairt, feumar beachdachadh air a rèir an t-suidheachaidh aig an àm. Tha sinn ag amas air brisidhean seirbheis a làimhseachadh ann an dòigh a tha sàbhailte, cothromach, co-sheasmhach agus air a mìneachadh gu soilleir, fhad 's a thathar a' glèidheadh comas-ceangail deatamach far an gabh sin dèanamh.

Tha am plana seo a' toirt seachad cunntas soilleir agus fosgarra air mar a bhios sinn a' dèiligeadh ri brisidhean seirbheis gu practaigeach, a' cuideachadh gus taic a thoirt do thuigse agus misneachd a thoirt seachad gum bi briseadh seirbheis ga làimhseachadh ann an dòigh a tha cùramach agus cothromaichte.

2. Am modh-obrach againn agus ar gealltanasan

Nuair a tha briseadh seirbheis a' toirt buaidh air na seirbheisean againn, 's e ar fòcas a bhith a' cumail dhaoine, coimhearsnachdan agus bathar deatamach a' gluasad far an gabh sin dèanamh, fhad 's a thathar a' dèanamh cinnteach gu bheil seirbheisean gan obrachadh gu sàbhailte.



Tha sinn a' tuigsinn gum faod briseadh seirbheis a bhith greannach agus gum faod e a bhith doirbh ri phlanadh timcheall air. Anns na coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh, faodaidh briseadh seirbheis a' bhàta-aiseig a bhith a' toirt buaidh air cothrom air coinneamhan dotair, obair, foghlam, solaran, dleastanasan cùraim, gnothachasan ionadail agus ùine le teaghlach is caraidean.

Tha am modh-obrach againn stèidhichte air an riatanas gum bi sinn ullaichte agus gum bi sinn a' dèanamh cho-dhùnaidhean cùramach, a' conaltradh gu soilleir agus ag aithneachadh na buaidh fìor-bheatha a dh'fhaodas briseadh seirbheis a thoirt air na daoine is coimhearsnachdan a tha an eisimeil air na seirbheisean againn.

Na bhios a' stiùireadh a' mhodh-obrach againn

Tha an dòigh sam bi sinn a' dèiligeadh ri briseadh seirbheis air a stiùireadh le sia prionnsapalan.

- **Tha sàbhailteachd a' tighinn air thoiseach:** 'S e sàbhailteachd bun-stèidh a h-uile co-dhùnaidh air briseadh seirbheis. Cha bhi seirbheisean ag obrachadh ach far a bheil e sàbhailte agus freagarrach airson luchd-ceannaich, co-obrachaidhean, soithichean agus puirt.
- **Thathar a' cur prìomhachas air feumalachdan lìn-bheatha:** Bidh seirbheisean aiseig a' toirt taic do bheatha làitheil sna coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh. Rè briseadh seirbheis, bithear a' cur prìomhachas air tursan riatanach, solaran deatamach agus feumalachdan lìn-bheatha far an gabh sin dèanamh.
- **Tha beachd cothromaichte ga ghabhail:** Bidh co-dhùnaidhean a' beachdachadh air feumalachdan choimhearsnachdan is shlighean fa leth, còmhla ris a' bhuidheachd air an lìonra nas fharsainghe agus air seirbheisean eile.
- **Tha co-dhùnaidhean stèidhichte air an fhiosrachadh as fheàrr a tha ri fhaotainn:** Tha co-dhùnaidhean air am fiosrachadh le suidheachaidhean obrachaidh, iarrtas luchd-ceannaich, geur-bheachd ionadail agus suidheachadh an lìonraidh nas fharsainghe aig an àm.
- **Tha cothromachd agus co-sheasmhachd cudromach:** Tha modhan-obrach soilleir agus co-sheasmhach a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil gach briseadh seirbheis air a làimhseachadh ann an dòigh a tha cho cothromach agus cho trìd-shoilleir 's a ghabhas.
- **Thathar a' toirt fa-near a' bhuidheachd air a' choimhearsnachd:** Faodaidh briseadh seirbheis buaidh a thoirt air beatha làitheil, gnothachasan ionadail agus seirbheisean deatamach. Thathar gu cùramach a' toirt fa-near a' bhuidheachd air coimhearsnachdan nuair a thathar a' dèanamh cho-dhùnaidhean.

Na dh'fhaodas sibh sùileachadh bhuainn

Nuair a tha briseadh seirbheis a' tachairt, faodaidh sibh sùileachadh gum bi sinn:



- **Ullaichte:** Bidh sinn a' cumail phlanaichean is ullachaidhean a bhios gar cuideachadh a bhith a' freagairt gu luatha, gu sàbhailte agus gu co-sheasmhach nuair a tha briseadh seirbheis a' tachairt.
- **Ag obair gu cùramach agus gu cunntasach:** Bidh sinn a' beachdachadh air gach suidheachadh a rèir nan suidheachaidhean aig an àm, ag aithneachadh nach bi na bhios ag obair ann an aon suidheachadh ag obair ann an suidheachadh eile.
- **A' cur nan seirbheisean a tha rim faotainn gu feum san dòigh as fheàrr:** Bidh sinn a' cleachdadh shoithichean, criuthaichean, puirt agus comas san dòigh as èifeachdaiche 's a ghabhas gus buaidh iomlan a' bhrisidh seirbheis a lùghdachadh.
- **A' dìon feumalachdan deatamach:** Far a bheil comas cuingealaichte, bidh sinn a' prìomhachasadh siubhal riatanach, solaran deatamach agus feumalachdan lìn-bheatha.
- **A' conaltradh gu soilleir:** Bidh sinn a' toirt seachad fiosrachadh a tha tìmeil, mion-cheart agus so-thuigsinn gus am bi fios aig luchd-ceannaich air dè tha a' tachairt, dè tha sin a' ciallachadh dhaibhsan agus dè bu chòir dhaibh dèanamh a-nis.
- **A' cumail oirnn a' toirt piseach air gnothaichean:** Bidh sinn ag ath-sgrùdadh ullachaidhean, ag èisteachd ri fios air ais agus a' cleachdadh ionnsachadh obrachaidh gus piseach a thoirt air mar a thathar a' planadh airson bhrisidhean seirbheis agus gan làimhseachadh san àm ri teachd.

Chan urrainn dhuinn a h-uile briseadh seirbheis a chasg, agus chan urrainn dhuinn daonnan roghainnean doirbh a sheachnadh. Ach tha sinn an geall air brisidhean seirbheis a làimhseachadh ann an dòigh a tha sàbhailte, cothromaichte, cothromach agus trid-shoilleir.

'S e ar n-amas a bhith a' toirt taic do na coimhearsnachdan a tha an eisimeil air na seirbheisean againn le bhith a' glèidheadh comas-ceangail deatamach far an gabh sin dèanamh, a' mìneachadh cho-dhùnaidhean gu soilleir, agus a' cumail oirnn a' toirt piseach air mar a tha sinn a' freagairt nuair a tha buaidh ga toirt air seirbheisean.

3. A' planadh airson briseadh seirbheis

Tha sinn ag ullachadh airson bhrisidhean seirbheis agus mar sin, nuair a tha buaidh ga toirt air seirbheisean, tha planaichean is fiosrachadh soilleir aig na sgiobaidhean againn gus taic a thoirt do fhreagairt a tha sàbhailte, tìmeil agus co-sheasmhach.

Chan urrainnear a h-uile briseadh seirbheis a chasg le deagh phlanadh, ach tha e a' cuideachadh gus mì-chinnt a lùghdachadh agus tha e a' toirt taic do cho-dhùnaidhean nas fheàrr nuair a tha an suidheachadh ag atharrachadh. A bharrachd air sin, tha e gar cuideachadh a bhith a' tuigsinn nam feumalachdan, cunnartan agus cuingealachaidhean sònraichte air gach slighe, gus am bi an fhreagairt againn a' co-fhreagairt ris an t-suidheachadh dha-rìreadh airson nan coimhearsnachdan is seirbheisean air a bheilear a' toirt buaidh.



Planaichean-tuiteamais

Tha sinn a' cumail suas planaichean-tuiteamais thar an lìonraidh. Tha na planaichean seo a' toirt seachad fiosrachadh practaigeach gus taic a thoirt do na sgiobhaidhean againn nuair a tha briseadh seirbheis a' tachairt.

Tha planaichean-tuiteamais a' gabhail a-steach:

- fiosrachadh a tha buntainneach don t-slighe agus don phort
- prìomh luchd-aithne agus dòighean airson cùisean àrdachadh
- cunnartan aithnichte agus cnàmh-sgeulan airson briseadh seirbheis
- roghainnean freagairt airson diofar sheòrsaichean de bhriseadh seirbheis
- fiosrachadh luchd-aithne a bheirear do sheirbheisean ionadail agus compàirtichean ath-sheasmhachd ma tha suidheachadh-èiginn ann

Tha na planaichean a' dèiligeadh ri raon de shuidheachaidhean a dh'fhaodadh buaidh a thoirt air seirbheisean, a' gabhail a-steach droch shìde, cùisean teicnigeach le soithichean, cuingealachaidhean calaidh no acarsaid, cuibhreachaidhean criutha no ghoireasan obrachaidh, suidheachaidhean-èiginn, agus briseadh seirbheis a tha a' toirt buaidh air barrachd is aon slighe.

Airson gach suidheachadh, tha na planaichean a' cuideachadh sgiobaidhean le bhith a' tuigsinn dè na roghainnean a dh'fhaodadh a bhith rim faotainn agus dè na cuingealachaidhean a dh'fhaodadh buaidh a thoirt air lìbhrigeadh. Tha seo a' toirt taic do fhreagairt nas co-sheasmhaiche, fhad 's a thathar ag aithneachadh gum faod gach slighe agus gach briseadh seirbheis a tha a' tachairt a bhith feumach air freagairt eadar-dhealaichte.

A' planadh leis an t-suidheachadh ionadail ann an aigne

Air gach slighe, tha diofar àrainneachdan obrachaidh, feumalachdan coimhearsnachd agus cuingealachaidhean practaigeach ann. Feumar seo a thoirt fa-near nuair a thathar a' planadh airson briseadh seirbheis.

Nuair a tha sinn ag ullachadh phlanaichean, bidh sinn a' beachdachadh air factaran leithid:

- mar a tha an t-sìde agus an fhairge
- cuingealachaidhean calaidh, acarsaid agus bun-structair
- freagarrachd agus faotainneachd shoithichean
- iarrtas ràitheil agus tachartasan ionadail
- siubhal deatamach agus feumalachdan sèine-solair
- faotainneachd roghainnean siubhail eile



Bidh sinn cuideachd a' cleachdadh geur-bheachd nan sgiobaidhean Manaidsear na Sgìre againn, a tha a' tuigsinn nan slighean agus nan coimhearsnachd dom bheil iad a' toirt taic. Tha an t-eòlas ionadail seo gar cuideachadh le bhith a' comharrachadh chùisean-iomagain a tha sònraichte do dh'eilean, cuideaman ràitheil, prìomhachasan coimhearsnachd agus mar a dh'fhaodadh briseadh seirbheis a bhith a' toirt buaidh air beatha làitheil.

Tha seo a' dèanamh cinnteach chan ann a-mhàin gu bheil na planaichean againn practaigeach airson obrachadh ach gu bheil iad air am freumhachadh ann an feumalachdan nan coimhearsnachdan a tha an eisimeil air na seirbheisean againn.

Ag obair le compàirtichean ath-sheasmhachd

Far a bheil briseadh seirbheis a' tachairt, dh'fhaodadh e a bhith a' toirt seachad buaidhean a tha a' dol nas fharsainge na seirbheisean aiseig. Far a bheil e iomchaidh, tha sinn ag obair le Compàirteachasan Ath-sheasmhachd Ionadail, seirbheisean èiginn, ùghdarrasan ionadail, ùghdarrasan calaidh agus compàirtichean eile gus am bi na planaichean againn a' co-thaobhadh ri ullachaidhean ath-sheasmhachd ionadail agus roinneil san fharsaingeachd.

Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach a' leasachadh no ag eacarsaich phlanaichean le compàirtichean buntainneach far am faodadh briseadh seirbheis buaidh a thoirt air ath-sheasmhachd coimhearsnachd no far a bheil freagairt cho-òrdanaichte a dhìth.

Tha seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil an dreuchd aig Caledonian Mac a' Bhriuthainn air a tuigsinn mar phàirt de dh'ullachaidhean nas fharsainge, gu h-àraid rè briseadh seirbheis mòr no ann an suidheachadh-èiginn.

A' cumail phlanaichean ath-ùraichte

Thathar ag ath-sgrùdadh phlanaichean brisidh seirbheis gu cunbhalach agus gan ath-ùrachadh nuair a tha feum ann. Thathar gan ath-sgrùdadh cuideachd co-dhiù aon turas gach bliadhna gus dèanamh cinnteach gum mair iad mion-cheart agus feumail.

Dh'fhaodadh ath-ùrachaidhean a bhith a' nochdadh:

- atharrachaidhean do shoithichean, puirt no acarsaidean
- ionnsachadh bho bhrisidhean seirbheis a thachair ron seo
- fios air ais bho sgiobaidhean obrachaidh is compàirtichean ionadail
- atharrachaidhean ann an suidheachaidhean ionadail no feumalachdan coimhearsnachd

Le bhith a' cumail phlanaichean ath-ùraichte, thathar a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gum mair iad buntainneach, practaigeach agus deiseil a bhith gan cur gu feum nuair a tha buaidh ga toirt air seirbheisean.



■ 4. A' sgrùdadh agus a' freagairt ri brisidhean seirbheis

Tha sinn gu for-ghnìomhach a' cumail sùil air na seirbheisean againn gus am faodar briseadh seirbheis a chomharrachadh agus gun tèid freagairt ris cho tràth 's a ghabhas.

Tha na sgiobaidhean obrachaidh againn a' cumail sùil gheur air inbhe a' chabhlaich, nan slighean agus nan seirbheisean thar an lìonraidh. Tha seo a' gabhail a-steach faotainneachd shoithichean, cùisean teicnigeach, obrachaidhean puirt, an t-sìde, criuthaichean, iarrtas luchd-ceannaich agus cunnartan sam bith a tha ag èirigh a dh'fhaodadh buaidh a thoirt air libhrigeadh sheirbheisean ann an dòigh a tha sàbhailte agus seasmhach.

Tha sgiobaidhean obrachaidh a' coinneachadh gu cunbhalach aig ìrean ionadail, roinneil agus lìonraidh gus ath-sgrùdadh a dhèanamh air coileanadh làithreach, cunnartan a tha ag èirigh agus cùisean a tha a' toirt buaidh air seirbheisean. Tha na coinneamhan seo a' tachairt gu làitheil, dà thuras gach seachdain agus gach seachdain, a rèir raon an amais agus ìre an stiùiridh a tha a dhith.

Bidh na h-ath-sgrùdaidhean seo a' toirt ri chèile fiosrachadh bho air feadh an obrachaidh, a' gabhail a-steach ullamhachd shoithichean, suidheachaidhean puirt, cùisean a tha buntainneach do shlighean, criuthaichean, iarrtas luchd-ceannaich agus buaidhean ionadail. Tha seo gar cuideachadh a bhith a' tuigsinn càit am faodadh seirbheisean a bhith ann an cunnart agus càit am faodadh gnìomhan tràtha a' bhuidhne bho bhriseadh seirbheis a lùghdachadh.

Bidh àrd-mhanaidsearan cuideachd a' coinneachadh dà thuras gach seachdain gus ath-sgrùdadh a dhèanamh air coileanadh an lìonraidh. Bidh iad a' beachdachadh air cùisean leantainneach no ath-thachartach agus a' dèanamh cinnteach gu bheil lasachaidhean iomchaidh gan cur an gnìomh. Tha seo a' toirt seachad marasgladh a bharrachd, agus tha e a' dèanamh cinnteach gu bheil a' beachdachadh air brisidhean seirbheis thar an lìonraidh gu lèir, chan ann a-mhàin air slighean fa leth.

Far a bheil briseadh seirbheis a' fàs nas miosa, bidh ìre na freagairte ga h-àrdachadh. Tha seo air a fiosrachadh le sgrùdadh gnìomhach air sgèile agus farsaingeachd na buaidhe a tha briseadh seirbheis a' toirt seachad thar a' chabhlaich agus thar nan slighean is seirbheisean. Tha na factaran air am bithear a' toirt fa-near a' gabhail a-steach an àireamh de shlighean air a bheil a' toirt buaidh, ìre an atharrachaidh don t-seirbheis no ma thathar ga cur dheth, faotainneachd shoithichean, dè cho fada 's a tha e coltach gum mair am briseadh seirbheis, agus a' bhuidhne a bheirear seachad air luchd-ceannaich, coimhearsnachdan agus comas-ceangail deatamach.

Nuair a tha briseadh seirbheis a' ruigsinn ìre mhòr no ìre leantainneach, dh'fhaodadh an lìonra a bhith a' gluasad gu inbhe DHEARG. 'S e seo inbhe freagairte a thathar a' cleachdadh taobh a-staigh na buidhne nuair a tha briseadh seirbheis a' toirt buaidh mhòr air seirbheisean agus far a bheil co-òrdanachadh agus marasgladh meudaichte a dhith.



Rè inbhe DHEARG, bidh coinneamhan a' tachairt cho tric 's a tha feum orra — uaireannan grunn thursan gach latha — gus am faodar ath-sgrùdadh a dhèanamh air suidheachaidhean atharrachail agus co-dhùnaidhean a cho-òrdanachadh gu luath. Aig na h-amannan seo, bidh na ceannardan obrachaidh is àrd-mhanaidsearan iomchaidh a' tighinn ri chèile gus sùil a chumail air an fhreagairt agus gus dèanamh cinnteach gu bheilear a' dèiligeadh ri buaidhean ann an dòigh a tha co-sheasmhach agus co-rèireach.

Tha am modh-obrach structaraichte seo gar cuideachadh le bhith a' comharrachadh chùisean gu tràth, a' freagairt gu luath, ag àrdachadh nuair a dh'fheumas sinn, agus a' làimhseachadh bhrisidhean seirbheis thar an lionraidh le marasgladh soilleir agus cunntachalachd shoilleir.

■ 5. Mar a thathar a' dèanamh co-dhùnaidhean

Nuair a tha briseadh seirbheis a' tachairt, is tric gum feumar co-dhùnaidhean a dhèanamh gu luath agus uaireannan ann an suidheachaidhean atharrachail.

'S e ar n-amas a bhith a' dèanamh nan co-dhùnaidhean sin gu cùramach, a' cleachdadh an fhiosrachaidh as fheàrr a tha ri fhaotainn aig an àm. Tha sinn a' toirt fa-near dè tha sàbhailte, dè tha practaigeach, dè bhios a' cuideachadh gus comas-ceangail deatamach a chumail a' dol, agus dè bhios a' lùghdachadh na buaidh san fharsaingeachd air luchd-ceannaich agus air coimhearsnachdan.

Cha bhi dà bhriseadh seirbheis co-choltach ris a chèile. Dh'fhaodte nach bi freagairt a tha ag obair ann an aon suidheachadh ag obair ann an suidheachadh eile, fiù 's air an aon slighe. Air an adhbhar sin, tha co-dhùnaidhean daonnan stèidhichte air an t-suidheachadh shònraichte a bh' ann aig an àm, a' gabhail a-steach adhbhar a' bhrisidh seirbheis, faotainneachd shoithichean agus acarsaidean, side, iarrtas luchd-ceannaich, riatanasan criutha agus an suidheachadh san lìonra nas fharsainge.

A' tuigsinn an t-suidheachaidh

'S e a' chiad cheum a bhith a' tuigsinn dè tha air tachairt agus mar a tha e a' toirt buaidh air seirbheisean. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach:

- adhbhar a' bhrisidh seirbheis agus dè cho fada 's a tha e coltach gum mair e
- an urrainn do sheirbheisean a bhith ag obrachadh gu sàbhailte
- cò na slighean, puirt, soithichean agus luchd-ceannaich air a bheilear a' toirt buaidh
- a bheil am briseadh seirbheis air leth bhon h-uile nì eile, no a bheil e na phàirt de chùis nas fharsainge san lìonra
- am bi buaidhean grad ann air siubhal riatanach, solaran deatamach no seirbheisean poblach

Tha seo a' cuideachadh gus dealbh soilleir a thogail air cùis mus beachdaichear air roghainnean eile.



A' tional an fhiosrachaidh as fheàrr a tha ri fhaotainn

Thathar a' toirt taic do cho-dhùnaidhean le fiosrachadh bho air feadh an obrachaidh. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach:

- mar a tha an t-sìde agus an fhairge
- faotainneachd agus inbhe theicnigeach nan soithichean
- an suidheachadh ann am puirt, calachan no acarsaidean
- faotainneachd criutha agus riathanasan uairean obrach
- bucaigidhean luchd-ceannaich agus iarrtas a thathar a' sùileachadh
- geur-bheachd ionadail bho sgiobaidhean Manaidsear na Sgìre agus bho cho-obraichean obrachaidh
- fiosrachadh bho sheirbheisean poblach, compàirtichean ath-sheasmhachd no luchd-ùidh eile far a bheil sin buntainneach

Le bhith a' toirt an fhiosrachaidh seo ri chèile, thathar a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil co-dhùnaidhean stèidhichte air an fhiosrachadh as ùire agus as ceirte a tha ri fhaotainn.

A' beachdachadh air na roghainnean

Aon uair 's gu bheilear a' tuigsinn an t-suidheachaidh, bidh sinn a' beachdachadh air dè na roghainnean a tha rim faotainn. Dh'fhaodadh iad seo a bhith a' gabhail a-steach:

- a' cumail oirnn ag obrachadh na seirbheis planaichte far a bheil sin sàbhailte
- ag atharrachadh amannan seòlaidh
- ag atharrachadh an t-soithich a chleachdar air slighe
- a' toirt a-steach pàtran seirbheis eadar-amail
- a' prìomhachasadh shlighean, thursan no bathar sònraichte
- a' cumail sheirbheisean air ais gus an tèid an suidheachadh am feabhas
- a' cur dheth seirbheisean far nach eil e comasach a bhith gan obrachadh gu sàbhailte

Thathar a' dèanamh measadh air gach roghainn fa chomhair na ghabhas libhrigeadh gu sàbhailte agus gu seasmhach san t-suidheachadh.

A' dèanamh measadh air buaidh

Faodaidh co-dhùnaidhean air briseadh seirbheis a bhith a' toirt buaidh air luchd-ceannaich agus coimhearsnachdan ann an diofar dhòighean. Mus daingnichear co-dhùnadh, bidh sinn a' beachdachadh air a' bhuidheachd a tha buailteach a bhith a' tighinn bho gach roghainn. Tha seo a' gabhail a-steach:



- a' bhuaidh air comas-ceangail lìn-bheatha
- a' bhuaidh air tursan is solaran deatamach
- an ìre de bhriseadh seirbheis a tha air tachairt air an t-slighe sin mar-thà
- a bheil roghainnean siubhail eile rim faotainn
- a' bhuaidh air slighean eile agus air an lionra nas fharsainghe
- feumalachdan nan coimhearsnachdan a dh'fhaodas a bhith an eisimeil air an t-seirbheis

Tha seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil co-dhùnaidhean cothromaichte agus gu bheilear a' toirt fa-near builean nas fharsainghe, seach a' chùis fhèin a-mhàin.

A' dèanamh roghainnean doirbh

Dh'fhaodte gum bi amannan ann far nach eil e comasach a bhith a' coileanadh a h-uile feumalachd aig an aon àm.

Mar eisimpleir, dh'fhaodte nach bi soithichean gu leòr ann gus a h-uile seirbheis a chur an gnìomh mar a bha planaichte, no dh'fhaodte nach bi soitheach a tha ri fhaotainn freagarrach airson a h-uile slighe. Dh'fhaodadh an t-sìde, cuingealachaidhean acarsaid, riatanasan criutha no measaidhean sàbhailteachd a bhith a' cuibhreachadh na ghabhas dèanamh.

Sna suidheachaidhean seo, dh'fhaodte gum feumar roghainnean doirbh a dhèanamh. Nuair a tha sin a' tachairt, bidh co-dhùnaidhean air an stiùireadh leis na prionnsapalan againn: sàbhailteachd, comas-ceangail lìn-bheatha, cothromachd, co-sheasmhachd, buaidh ionadail agus am fiosrachadh as fheàrr a tha ri fhaotainn.

A' daingneachadh cho-dhùnaidhean

Aon uair 's gu bheilear air co-dhùnadh a dhèanamh, thathar a' toirt fios do na sgiobaidhean a dh'fheumas a chur an gnìomh.

Tha seo a' dèanamh cinnteach gum bi sgiobaidhean obrachaidh, sgiobaidhean a tha a' dèiligeadh ri luchd-ceannaich agus sgiobaidhean ionadail uile ag obair bho thuigse cho-phàirtichte air a' cho-dhùnadh a chaidh a dhèanamh, carson a chaidh an co-dhùnadh sin a dhèanamh agus dè dh'fheumas tachairt a-nis.

Far a bheil an suidheachadh ag atharrachadh, dh'fhaodte gum feum co-dhùnaidhean a bhith air an ath-sgrùdadh agus air an atharrachadh. 'S e ar n-amas a bhith a' cumail cho-dhùnaidhean co-rèireach ris an t-suidheachadh agus a bhith a' freagarrachadh ar co-fhreagairt nuair a tha sin sàbhailte agus practaigeach.



Soilleireachd mu cho-dhùnaidhean

Tha sinn ag aithneachadh gum faod co-dhùnaidhean brisidh seirbheis a bhith a' toirt buaidh a tha dìreach, agus aig amannan doirbh, air luchd-ceannaich agus air coimhearsnachdan.

Far a bheil seirbheisean air an atharrachadh, air an lùghdachadh no air an cur dheth, bidh sinn ag amas air mìneachadh:

- dè tha air tachairt
- dè an co-dhùnadh a chaidh a dhèanamh
- carson a chaidh an co-dhùnadh sin a dhèanamh
- dè tha e a' ciallachadh airson luchd-ceannaich agus choimhearsnachdan
- dè thachras a-nis, nuair a tha fios ann air sin.

Tha soilleireachd mu cho-dhùnaidhean a' cuideachadh luchd-ceannaich le bhith a' tuigsinn nan roghainnean a thathar a' dèanamh agus bidh seo a' toirt taic do mhisneachd gum bithear a' làimhseachadh briseadh seirbheis ann an dòigh a tha cùramach agus cothromaichte.

6. A' stiùireadh an lìonraidh rè briseadh seirbheis

Nuair a tha briseadh seirbheis a' tachairt, bidh sinn a' stiùireadh lìonra nam bàtaichean-aiseig leis an amas a bhith a' lùghdachadh na buaidh san fharsaingeachd air luchd-ceannaich agus air coimhearsnachdan.

'S e ar prìomhachas a bhith a' cumail sheirbheisean ag obrachadh gu sàbhailte agus ann an dòigh a tha cho seasmhach 's a ghabhas, le bhith a' cur gu feum na soithichean, puirt, criuthaichean agus comas a tha rim faotainn aig an àm. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach atharrachaidhean do sheirbheisean, a' gluasad shoithichean, ag atharrachadh phàtran seòlaidh, a' stiùireadh comas, no a' prìomhachasadh shlighean sònraichte no bathar sònraichte.

Tha fios againn gum faod na co-dhùnaidhean seo a bhith a' toirt bhuilean fìor-bheatha air daoine agus air coimhearsnachdan. 'S e ar n-amas a bhith a' cleachdadh na tha ri fhaotainn san dòigh as fheàrr a ghabhas, fhad 's a thathar a' dìon fheumalachdan lìn-bheatha agus a' lùghdachadh na buaidh iomlaine a thig bho bhriseadh seirbheis.

A' cleachdadh shoithichean gu sàbhailte agus gu sùbailte

Rè briseadh seirbheis, dh'fhaodte gum feum sinn soithichean a chur gu feum ann an dòigh a tha eadar-dhealaichte bhon phlana thùsail. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach gluasad soitheach gu slighe eile, cleachdadh soitheach ionadach no atharrachadh a dhèanamh air an dòigh sa bheil seirbheis ag obrachadh.



Mus tachair seo, feumaidh sinn a bhith riaraichte gum faodar an soitheach obrachadh gu sàbhailte agus gu h-èifeachdach. Cha ghabh a h-uile soitheach a chleachdadh sa h-uile port no acarsaid, agus tha cuibhreachaidhean sònraichte air cuid de shlighean.

Nuair a thathar a' beachdachadh an gabh soitheach a chleachdadh ann an dòigh eadar-dhealaichte, bidh sinn a' toirt fa-near a bheil an t-atharrachadh sàbhailte, practaigeach agus comasach air taic a thoirt do fhreagairt an lìonraidh nas fharsainghe.

Tha am pròiseas dearbhaidh agus barantais airson shoithichean ionadach agus atharrachaidhean shoithichean air a mhìneachadh ann an Earrann 9.

A' prìomhachasadh shlighean nuair a tha seirbheisean air an cuingealachadh

Far a bheil briseadh seirbheis a' lùghdachadh na h-àireimh de sheirbheisean as urrainn dhuinn a thoirt seachad, dh'fhaodte gum feum sinn prìomhachasadh mar a bhios sinn a' cleachdadh a' chomais a tha ri fhaotainn thar an lìonraidh.

Tha seo gu h-àraid cudromach rè briseadh seirbheis a tha mòr no a mhaireas ùine fhada, nuair a dh'fhaodadh faotainneachd shoithichean a bhith cuingealaichte agus nuair a dh'fheumadh roghainnean a dhèanamh a thaobh càit am b' urrainn do chomas a bhith a' toirt seachad a' bhuannachd as motha.

Nuair a thathar a' beachdachadh air prìomhachasan shlighean, bidh sinn a' toirt fa-near:

- a bheil an t-slighe a' toirt seachad comas-ceangail lìn-bheatha
- an ìre de bhriseadh seirbheis a tha a' toirt buaidh air an t-slighe an-dràsta
- an uiread de bhriseadh seirbheis a thathar air a bhith a' fulang air an t-slighe thar ùine
- a bheil roghainnean siubhail eile rim faotainn
- tachartasan ionadail no nàiseanta a tha an eisimeil air seirbheisean aiseig
- a' bhuaidh a dh'fhaodadh a bhith aig an atharrachadh seirbheise air slighe eile no coimhearsnachd eile

Tha seo gar cuideachadh a bhith a' gabhail beachd cothromaichte, a tha ag aithneachadh an dà chuid feumalachdan nan coimhearsnachdan fa leth agus a' bhuaidh air an lìonra nas fharsainghe.

A' tuigsinn iarrtas agus comas

Rè briseadh seirbheis, feumaidh sinn tuigsinn cia mheud duine, carbad agus nì a tha coltach a bhith a' siubhal, agus mar a tha sin an coimeas ris a' chomas a tha ri fhaotainn.

Bidh sinn a' cleachdadh fiosrachadh leithid bucaigidhean làithreach, an ìre de dh'iarrtas a thathar a' sùileachadh agus pàtran siubhail eachdraidheil gus ar cuideachadh a bhith a' dèanamh measadh air a' chuideam a tha coltach a bhith ann air seirbheisean. Tha seo gar cuideachadh a bhith a' tuigsinn càit a bheil e coltach gum bi an ìre dh'fhàrrtas nas motha



na comas, agus far am bi luchd-ceannaich is coimhearsnachdan a' fulang na buaidh as miosa.

Bidh sinn cuideachd a' toirt fa-near an comas a dh'fhaodadh a bhith air a thoirt seachad da-rìreadh le diofar shoithichean, chlàran-ama no phàtranan seirbheise. Tha seo a' leigeil leinn coimeas a dhèanamh eadar roghainnean agus tuigsinn dè an t-ullachadh as coltaiche a bhith a' toirt seachad an t-seirbheis as èifeachdaiche san t-suidheachadh.

Cha bhi seo a' toirt air falbh buaidh a' bhrisidh seirbheis, ach bidh e gar cuideachadh a bhith a' dèanamh cho-dhùnaidhean a tha stèidhichte air tuigse shoilleir a thaobh:

- càit a bheil e coltach gum bi an cuideam as motha ann air àitichean
- a bheil seirbheis a thathar a' moladh comasach a bhith a' coileanadh an iarrtais a tha coltach a bhith ann
- càit am faodadh gainneadan a bhith a' tachairt
- dè na roghainnean a dh'fhaodadh a bhith a' lùghdachadh na buaidh air luchd-ceannaich agus air coimhearsnachdan

A' dèiligeadh ri gainneadan comais

Dh'fhaodte gum bi amannan ann nuair nach eil an comas a tha ri fhaotainn gu leòr gus an ìre de dh'iarrtas a choileanadh.

Nuair a tha seo a' tachairt, bidh sinn a' beachdachadh air dè na ceumannan practaigeach a dh'fhaodar a ghabhail gus a' bhuaidh a lùghdachadh. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach ag atharrachadh amannan seòlaidh, ag atharrachadh phàtranan seirbheise, a' cleachdadh soitheach eadar-dhealaichte far a bheil sin freagarrach, no a' co-dhaingneachadh sheirbheisean airson greis.

Dh'fhaodte gum bi cuid de roghainnean a' cuideachadh le aon slighe ach a' cruthachadh cuideam air slighe eile. Air an adhbhar sin, bidh sinn a' beachdachadh air a' bhuaidh nas fharsainghe mus tèid atharrachaidhean a dhèanamh.

'S e ar n-amas a bhith a' toirt seachad an t-seirbheis as seasmhaiche agus as feumaile a ghabhas san t-suidheachadh, seach a bhith a' cur an gnìomh ullachaidhean nach urrainnear a libhrigeadh gu sàbhailte no gu seasmhach.

A' prìomhachasadh trafaig far a bheil comas air a chuingealachadh

Nuair a tha briseadh seirbheis a' ciallachadh nach urrainnear trafaig uile a ghiùlan, bidh sinn a' cur an gnìomh frèam-obrach prìomhachasaidh ceithir-ìre gus taic a thoirt do cho-dhùnaidhean a tha cothromach agus co-sheasmhach.

Tha am frèam-obrach seo a' cuideachadh gus na feumalachdan as faochnaiche agus as deatamaiche a dhìon air thoiseach, fhad 's a thathar a' dèanamh cinnteach gu bheil an còrr den chomas ga làimhseachadh ann an dòigh a tha cho co-rèireach 's a ghabhas.



- **Prìomhachas 1: Suidheachadh-èiginn agus trafaig so-mhilleadh** – Tha seo a' gabhail a-steach siubhal deatamach do bheatha, seirbheisean sàbhailteachd agus seirbheisean riatanach eile, leithid luchd-obrach sheirbheisean èiginn, solaran meidigeach faochnach, biadh ùr agus sprèidh.
- **Prìomhachas 2: Trafaig riatanach** – Tha seo a' gabhail a-steach prìomh ghluasadan na sèine-solair leithid connadh, biadh bheathaichean agus seirbheisean puist.
- **Prìomhachas 3: Carago neo-riatanach agus trafaig choimeirsealta choitcheann** – Tha seo a' gabhail a-steach carago neo-riatanach agus trafaig choimeirsealta choitcheann, air an riarachadh a rèir òrdugh bucaigidh.
- **Prìomhachas 4: Trafaig choimeirsealta eile** – Tha trafaig choimeirsealta eile air a riarachadh an dèidh prìomhachasan nas àirde, a rèir a' chomais a tha ri fhaotainn.

Tha comas air a stiùireadh ann an dòigh cho-rèireach thar a h-uile roinne-seòrsa. Cha bhi bucaigidhean ro-làimh no blocaichean de bhucaigidhean a' faighinn prìomhachas gu fèin-obrachail.

Air cuid de shlighean, dh'fhaodadh ullachaidhean prìomhachasaidh ionadail a bhith ann a tha a' nochdadh feumalachdan coimhearsnachd sònraichte no trafaig shònraichte air an t-slighe sin.

Tha sinn ag aithneachadh gum faod prìomhachasadh a bhith doirbh airson luchd-ceannaich agus gnothachasan a tha air an dàileachadh no far nach urrainn dhaibh siubhal mar a bhathar a' planadh. 'S e adhbhar a' mhodh-obrach seo a bhith a' dìon nan tursan, bathar agus seirbheisean as deatamaiche do na coimhearsnachdan a tha an eisimeil air seirbheisean aiseig.

Ullachaidhean seirbheise eadar-amail

Rè briseadh seirbheis a tha mòr no a mhaireas ùine fhada, dh'fhaodte gum feum sinn ullachaidhean seirbheise eadar-amail a chur an gnìomh.

Tha na h-ullachaidhean seo a' cuideachadh ann a bhith a' toirt seachad seirbheis a tha sàbhailte, practaigeach agus seasmhach fhad 's a tha buaidh ga toirt air seirbheisean àbhaisteach. Dh'fhaodte gum bi iad a' gabhail a-steach clàran-ama atharraichte, seòlaidhean lùghdaichte no co-dhaingnichte, pàtran seirbheise eile, no atharrachaidhean do chleachdadh shoithichean.

Nuair a thathar a' leasachadh ullachaidhean eadar-amail, bidh sinn a' beachdachadh air na ghabhas libhrigeadh gu sàbhailte agus gu seasmhach leis na soithichean, puirt, criuthaichean agus comas a tha rim faotainn aig an àm. Tha seo a' gabhail a-steach freagarrachd shoithichean, cuibhreachaidhean acarsaid, mar a tha an t-sìde agus an fhaige, uairean obrach a' criutha agus an riatanasan taimh, an ìre de dh'iarrrtas bho luchd-ceannaich agus a' bhuidhe a tha e coltach a bhiodh ann air coimhearsnachdan.



Bithear a' cumail ullachaidhean eadar-amail fo bhreithneachadh nuair a tha an suidheachadh ag atharrachadh, gus am mair iad sàbhailte, practaigeach agus co-rèireach ris a' bhriseadh seirbheis ris a bheilear a' dèiligeadh.

A' co-òrdanachadh atharrachaidhean obrachaidh

Thathar a' stiùireadh briseadh seirbheis tro cho-òrdanachadh dlùth thar nan sgriobaidhean obrachaidh againn.

Tha seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheilear a' beachdachadh air atharrachaidhean do shlighean, soithichean, comas agus ullachaidhean eadar-amail còmhla, seach air leth bho chèile. A bharrachd air sin, tha e gar cuideachadh a bhith a' tuigsinn na h-èifeachd a tha aig aon atharrachadh air slighean, seirbheisean agus coimhearsnachdan eile.

Far a bheil briseadh seirbheis a' fàs nas miosa no far a bheil e a' mairsinn nas fhaide, thathar a' neartachadh co-òrdanachadh gus am faod atharrachaidhean obrachaidh cumail a' dol a bhith co-sheasmhach, co-rèireach agus a' cumail fòcas air mar a ghabhas a' bhuaidh iomlan a lùghdachadh.

7. Conaltradh agus fiosrachadh le luchd-ceannaich

Tha fiosrachadh soilleir agus tìmeil gu h-àraid cudromach rè briseadh seirbheis.

Tha fios againn gum feum luchd-ceannaich tuigsinn dè tha a' tachairt, mar a thathar a' toirt buaidh air seirbheisean agus dè na roghainnean a tha rim faotainn. Nuair a tha planaichean ag atharrachadh, dh'fhaodadh seo buaidh a thoirt air coinneamhan dotair, obair, siubhal leantainneach, lìbhrigidhean, dleastanasan cùraim agus eileamaidean eile ann am beatha làitheil.

'S e ar n-amas a bhith a' toirt seachad fiosrachadh a tha mion-cheart, so-thuigsinn agus cho ùraichte 's a ghabhas, gus am faod luchd-ceannaich co-dhùnaidhean fiosraichte a dhèanamh mus siubhail iad no fhad 's a tha iad a' siubhal.

A' cumail luchd-ceannaich fiosraichte

Nuair a tha briseadh seirbheis ann, bidh sinn a' cleachdadh raon de shianalan gus fiosrachadh a cho-phàirteachadh le luchd-ceannaich. Tha iad seo a' gabhail a-steach:

- cunntasan as ùr air inbhe sheirbheisean air an làraich-lìn againn agus air an aplacaid againn
- teachdaireachdan teacsa do luchd-ceannaich a tha air soidhnigeadh suas airson fiosrachadh as ùire mu shlighe
- brathan aplacaid do luchd-ceannaich a tha air slighe a chomharrachadh mar an t-slighe as fheàrr aca



- fiosrachadh aig puirt agus, far a bheil iad rim faotainn, bùird teachdaireachd ri taobh an rathaid
- cunntasan as ùr air na meadhanan sòisealta
- teachdaireachdan air an cur dìreach do luchd-ceannaich bucaigte far a bheil buaidh air seirbheisean
- puist-d bucaigidh fèin-ghluasadach agus puist-d ro-bhòrdachaidh, a tha a' cur an cuimhne luchd-ceannaich a bhith a' cumail sùil air inbhe na seirbheise mus siubhail iad

Le bhith a' cleachdadh diofar shianalan, tha sinn a' toirt brath do luchd-ceannaich ann an diofar shuidheachaidhean, a' gabhail a-steach iadsan a tha a' siubhal mar-thà, iadsan a tha ag ullachadh airson siubhal agus iadsan a dh'fheumas am planaichean atharrachadh a chionn 's gu bheil buaidh ga toirt air seirbheisean.

Na bhios sinn ag amas air mìneachadh

Far a bheil briseadh seirbheis ann, tha sinn ag amas air mìneachadh:

- dè tha air tachairt
- cò na seirbheisean air a bheilear a' toirt buaidh
- carson a thathar a' dèanamh atharrachaidhean
- dè na h-ullachaidhean eile a tha rim faotainn, far a bheil sin buntainneach
- dè bu chòir do luchd-ceannaich dèanamh a-nis
- cuin a thathar an dùil ri cunntas as ùr

Far a bheil an suidheachadh fhathast a' leasachadh, bidh sinn soilleir a thaobh dè am fios a th' againn agus dè thathar fhathast a' measadh.

Fiosrachadh mu shlighe shònraichte

Faodaidh briseadh seirbheis a bhith a' toirt buaidh air gach slighe ann an dòigh dhiofaraichte. Air an adhbhar sin, tha sinn ag amas air fiosrachadh a thoirt seachad a tha sònraichte don t-slighe no seirbheis air a bheilear a' toirt buaidh. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach:

- atharrachaidhean do dh'amannan seòlaidh
- atharrachaidhean shoithichean
- clàran-ama atharraichte
- dòighean-siubhail eile, far a bheil iad rim faotainn
- fiosrachadh mu chòraichean luchd-siubhail, far a bheil sin buntainneach
- atharrachaidhean do dh'ullachaidhean air bòrd, aig a' phort no a thaobh inntrigeadh



- comhairle airson luchd-ceannaich bucaigte

Tha fiosrachadh mun t-slighe shònraichte a' cuideachadh luchd-ceannaich a bhith a' tuigsinn mar a bhios am briseadh seirbheis a' toirt buaidh air a' chuairt aca fhèin, seach cunntas as ùr mun lìonra nas fharsainghe.

Ag ath-ùrachadh fiosrachadh fhad 's a tha gnothaichean ag atharrachadh

Far a bheil briseadh seirbheis ann, dh'fhaodadh cùisean atharrachadh gu luath. Dh'fhaodadh an t-sìde dol am feabhas no dol am miosad, dh'fhaodadh cùisean teicnigeach toirt nas fhaide ri fhuasgladh na bhathar an dùil, no dh'fhaodadh atharrachaidhean a bharrachd a bhith a dhìth fhad 's a tha suidheachadh an lìonraidh nas fharsainghe ga leasachadh.

Bidh sinn ag ath-ùrachadh fiosrachadh cho luath 's as urrainn dhuinn gu reusanta nuair a tha atharrachadh susbainteach ann. Far a bheil briseadh seirbheis a' leantainn air, dh'fhaodte gum bithear a' toirt seachad cunntasan as ùr air feadh an latha gus am faod luchd-ceannaich sùil a thoirt air an t-suidheachadh as ùire mus siubhail iad.

A' conaltradh le luchd-ceannaich bucaigte

Far a bheil luchd-ceannaich air bucaigeadh air seirbheis air a bheilear a' toirt buaidh, bidh sinn ag amas air fios a chur thuca gu dìreach far a bheil sin comasach. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach fiosrachadh:

- mun t-seòladh air a bheilear a' toirt buaidh
- mu ullachaidhean seòlaidh sam bith a tha air atharrachadh
- mu adhbhar a' bhrisidh seirbheis
- mu roghainnean luchd-ceannaich
- mu chòraichean luchd-siubhail a tha buntainneach
- mu mar a dh'fhaodas iad fios a chur thugainn airson tuilleadh taice

Bidh conaltradh dìreach a' cuideachadh luchd-ceannaich bucaigte a bhith a' tuigsinn dè bhios am briseadh seirbheis a' ciallachadh airson na cuairte shònraichte aca fhèin.

A' dèanamh fiosrachadh soilleir agus so-thuigsinn

Tha sinn ag amas air fiosrachadh mu bhriseadh seirbheis a dhèanamh soilleir, geàrr agus furasta ri thuigsinn.

Tha seo a' ciallachadh gum bithear a' seachnadh bhriathran teicnigeach neo-riatanach far an gabh sin dèanamh agus a' fòcasachadh air an fhiosrachadh a dh'fheumas luchd-ceannaich: dè tha air atharrachadh, carson a tha e air atharrachadh, dè tha e a' ciallachadh, agus dè thachras a-nis.



Tha sinn ag aithneachadh gum faod mì-chinnt rè briseadh seirbheis a bhith doirbh. Le bhith a' toirt seachad conaltradh soilleir, chan urrainnear buaidh a thoirt air falbh bhon bhriseadh seirbheis, ach tha e a' cuideachadh luchd-ceannaich a bhith a' planadh le fiosrachadh nas fheàrr agus barrachd misneachd.

8. Ag obair le coimhearsnachdan agus compàirtichean

Dh'fhaodadh briseadh seirbheis a bhith a' toirt buaidh air barrachd is cuairtean fa leth. Dh'fhaodadh e buaidh a thoirt air seirbheisean poblach, gnothachasan ionadail, sèineachan-solair, tachartasan coimhearsnachd agus beatha làitheil choimhearsnachdan eileanach agus dùthchail.

'S ann air an adhbhar sin a tha sinn ag obair le coimhearsnachdan, seirbheisean poblach agus compàirtichean gus am faod sinn tuigsinn na buaidh nas fharsainge bho bhriseadh seirbheis agus taic a thoirt do fhreagairt cho-òrdanaichte far a bheil seo a dhìth.

Chan eil seo a' ciallachadh gur urrainnear a h-uile co-dhùnadh aontachadh ro làimh no gur urrainnear a h-uile buaidh a sheachnadh. Far a bheil briseadh seirbheis a' tachairt, feumar cuid de cho-dhùnaidhean a dhèanamh gu luatha, agus tha sàbhailteachd daonnan a' tighinn air thoiseach. Ach tha eòlas ionadail agus obair compàirteachais gar cuideachadh a bhith a' dèanamh cho-dhùnaidhean nas fiosraichte agus a bhith a' tuigsinn nam builean practaigeach a thig bho na roghainnean a tha rim faotainn.

A' tuigsinn buaidh ionadail

Tha dreuchd chudromach aig na sgiobaidhean Manaidsear na Sgìre againn ann a bhith gar cuideachadh le tuigsinn mar a bhios briseadh seirbheis a' toirt buaidh air diofar shlighean agus coimhearsnachdan. Tha iad a' toirt geur-bheachd ionadail air:

- cùisean-iomagain agus prìomhachasan airson eilean sònraichte
- feumalachdan siubhail riataanaich
- tachartasan ionadail, cuideaman ràitheil agus binnean iarrtais
- buaidhean air gnothachasan, carago agus solaran
- ceanglaichean le seirbheisean poblach ionadail agus buidhnean coimhearsnachd
- roghainnean eile a tha rim faotainn do luchd-ceannaich agus coimhearsnachdan

Tha an geur-bheachd seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach nach eilear a' beachdachadh air briseadh seirbheis mar chùis obrachaidh a-mhàin ach a thaobh na buaidh fìor-bheatha a bhios ga toirt air na coimhearsnachdan a tha an eisimeil air na seirbheisean againn.

Bidh fios air ais bho choimhearsnachdan is compàirtichean a' cuideachadh gus planadh agus leasachadh fhiosrachadh san àm ri teachd. Tha seo gar cuideachadh le bhith a'



tuigsinn mar a bhathar a' fulang gu h-ionadail bho bhriseadh seirbheis agus far am feum ullachaidhean a neartachadh san àm ri teachd.

Ag obair le riochdairean coimhearsnachd

Far a bheil briseadh seirbheis ann a tha mòr no a mhaireas ùine fhada, faodaidh sinn obair le riochdairean coimhearsnachd ionadail agus comataidhean aiseig gus am faod sinn cùisean-iomagain a thuigsinn, fiosrachadh a thoirt seachad mun t-suidheachadh agus beachdachadh air fios air ais. Dh'fhaodadh seo ar cuideachadh le bhith a' comharrachadh:

- buaidhean sònraichte air coimhearsnachdan
- tursan riatanach no cuideaman sèine-sholair
- suidheachadh ionadail a dh'fhaodadh buaidh a thoirt air an ìre de dh'iarrtas airson siubhal
- cùisean practaigeach le ullachaidhean eadar-amail
- fiosrachadh air am bi luchd-ceannaich is coimhearsnachdan feumach

Far a bheil ùine agus suidheachaidhean a' ceadachadh, bithear a' beachdachadh air fios air ais bho choimhearsnachdan maille ri sàbhailteachd, riatanasan obrachaidh agus feumalachdan an lìonraidh nas fharsainghe.

Ag obair le seirbheisean poblach agus compàirtichean ath-sheasmhachd

Uaireannan, nuair a tha briseadh seirbheis a' tachairt, dh'fhaodadh buaidhean nas fharsainghe a bhith ann a tha feumach air co-òrdanachadh le seirbheisean poblach agus compàirtichean ath-sheasmhachd. Far a bheil e iomchaidh, bidh sinn ag obair le:

- Compàirteachasan Ath-sheasmhachd Ionadail
- ùghdarrasan ionadail
- seirbheisean èiginn
- seirbheisean slàinte is cùraim
- ùghdarrasan calaidh agus gnìomharaichean puirt
- solaraichean còmhaidh
- prìomh sholaraichean agus gnìomharaichean carago

Tha seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil a' tuigsinn na freagairt againn mar phàirt de dh'ullachaidhean ionadail is roinneil nas fharsainghe, gu h-àraid rè briseadh seirbheis a tha mòr, suidheachaidhean-èiginn no tachartasan a tha a' toirt buaidh air ath-sheasmhachd coimhearsnachd.



A' toirt taic do sheirbheisean is solaran riatanach

Rè briseadh seirbheis, bidh sinn ag obair le compàirtichean gus na cuideaman air seirbheisean is solaran riatanach a thuigsinn. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach buaidhean air:

- coinneamhan meidigeach agus seirbheisean slàinte
- seirbheisean èiginn agus seirbheisean poblach
- connadh, biadh agus bathar deatamach eile
- sprèidh agus bathar so-mhillidh
- seirbheisean puist agus lìbhrigidhean cudromach
- gnothachasan ionadail agus sèineachan-solair

Bidh tuigse air na cuideaman sin a' cuideachadh gus co-dhùnaidhean fhiosrachadh a thaobh prìomhachasadh, an comas a tha ri fhaotainn agus ullachaidhean eadar-amail.

A' co-òrdanachadh le compàirtichean rè briseadh seirbheis

Far a bheil buaidhean nas fharsainghe a' tighinn bho bhriseadh seirbheis, bidh sinn ag amas air compàirtichean buntainneach a chumail fiosraichte gus am faod iadsan an fhreagairt aca fhèin a phlanadh agus taic a thoirt do na daoine is seirbheisean leis am bi iad ag obair.

Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach fiosrachadh mu shlighean air a bheilear a' toirt buaidh, buaidhean a thathar a' sùileachadh, cuingealachaidhean comais agus ullachaidhean eadar-amail far a bheil iad sin buntainneach do phlanaichean chompàirtichean.

Bidh an co-òrdanachadh seo a' toirt taic do fhreagairt nas co-aonaichte, gu h-àraid far a bheil briseadh seirbheis a' toirt buaidh air seirbheisean poblach, solaran riatanach, siubhal leantainneach no ath-sheasmhachd na coimhearsnachd nas fharsainghe.

9. Soithichean ionadach agus barantas

Rè briseadh seirbheis, dh'fhaodte gum feum sinn soitheach eadar-dhealaichte a chleachdadh seach an soitheach as àbhaist a bhith air slighe. Dh'fhaodadh seo a bhith na shoitheach bhon chabhlach againn fhìn no, ann an cuid de shuidheachaidhean, soitheach iomchaidh eile.

Mus tachair seo, feumaidh sinn a bhith riaraichte gum faod an soitheach obrachadh air an t-slighe gu sàbhailte, gu seasmhach agus gu h-èifeachdach. Dìreach a chionn 's gu bheil soitheach ri fhaotainn, chan eil sin a' ciallachadh gun gabh a chleachdadh gu fèin-ghluasadach. Tha diofar riatanasan aig gach slighe, port agus acarsaid, agus feumar iad seo a dhearbhadh mus daingnichear atharrachadh.



A' dearbhadh freagarrachd soithich

Tha sinn a' cumail fiosrachadh air cò na soithichean a dh'fhaodas obrachadh aig diofar phuirt is acarsaidean air feadh an lìonraidh. Tha seo a' gabhail a-steach cuibhreachaidhean sam bith a dh'fhaodadh a bhith an gnìomh, leithid freagarrachd na h-acarsaid, cuibhreachaidhean an làin-mhara, ullachaidhean luchdaidh no cuingealachdan obrachaidh eile.

Nuair a thathar a' beachdachadh air soitheach ionadach, bidh sinn a' dèanamh measadh a thaobh a bheil e freagarrach don t-slighe agus don t-suidheachadh aig an àm. Tha seo a' gabhail a-steach beachdachadh air:

- am faod an soitheach na puirt is acarsaidean buntainneach a chleachdadh gu sàbhailte
- cuingealachdan sam bith a thaobh làn-mhara, sìde no cala
- comas a thaobh luchd-siubhail, carbadan agus carago
- luaths an t-soithich agus ùineachan siubhail
- riatanasan a thaobh luchdadh, dì-luchdadh agus tionndadh timcheall
- uairean obrach a' chriutha agus an riatanasan taimh
- cuingealachdan sam bith a tha sònraichte don t-slighe

Bidh na dearbhaidhean seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gum faod soitheach ionadach sam bith seirbheis a thoirt seachad a tha sàbhailte, practaigeach agus comasach a bhith air a lìbhrigeadh gu seasmhach.

Ag aontachadh ri atharrachaidhean soithich

Thathar a' beachdachadh air atharrachaidhean soithich gu cùramach mus tèid an daingneachadh. Feumar measadh a dhèanamh còmhla air an t-soitheach, air an t-slighe agus air a' chlàr-ama a thathar a' moladh.

Tha seo a' gabhail a-steach a' dearbhadh an urrainn don t-seirbheis obrachadh taobh a-staigh ullachaidhean obrach sàbhailte, a' gabhail a-steach uairean obrach a' chriutha agus an riatanasan taimh, agus a bheil an clàr-ama practaigeach airson an t-soithich agus nam port a tha na lùib.

Far a bheilear a' moladh soitheach airson slighe no port nach àbhaist dha a bhith a' frithealadh, bidh feum ann air measadh a bharrachd. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach ath-sgrùdadh air freagarrachd obrachaidh agus, far a bheil e iomchaidh, a' conaltradh leis a' chala no le sealbhadair na so-mhaoine gus riatanasan no cuibhreachaidhean ionadail sam bith a thuigsinn.



A' cleachdadh shoithichean bho thaobh a-muigh a' chabhlaich

Far a bheilear a' beachdachadh air soitheach bho thaobh a-muigh a' chabhlaich, bidh feum ann air dearbhaidhean barantais a bharrachd.

Dh'fhaodadh na dearbhaidhean seo a bhith a' gabhail a-steach daingneachadh gu bheil an teisteanachadh iomchaidh aig an t-soitheach, gu bheil e a' coileanadh riatanasan buntainneach a thaobh sàbhailteachd agus riaghailtean, agus gu bheil e comasach air obrachadh gu sàbhailte ann am puirt, acarsaidean agus coir na slighe.

Tha na h-aon phrionnsapalan a' buntainn 's a gheibhear airson atharrachadh soithich sam bith: feumaidh an soitheach a bhith sàbhailte, freagarrach agus comasach air taic a thoirt don t-seirbheis san t-suidheachadh.

Nuair nach urrainnear soitheach ionadach a chleachdadh

Faodaidh soitheichean ionadach cuideachadh le bhith a' lùghdachadh na buaidh a thig bho bhriseadh seirbheis, ach chan urrainnear daonnan an cur gu feum.

Dh'fhaodadh amannan a bhith ann far a bheil soitheach ri fhaotainn ach chan urrainnear a chleachdadh gu sàbhailte no gu h-èifeachdach air slighe shònraichte mar thoradh air cuibhreachaidhean puirt, freagarrachd acarsaid, an làn-mara, an t-sìde, comas an t-soithich, riatanasan criutha no beachdachadh eile air sàbhailteachd.

Far a bheil seo a' tachairt, bidh sinn a' beachdachadh air na roghainnean eile a tha rim faotainn. 'S e ar prìomhachas daonnan a bhith a' dìon sàbhailteachd, a' glèidheadh comas-ceangail deatamach far an gabh sin dèanamh, agus a bhith a' toirt seachad seirbheis a ghabhas libhrigeadh gu seasmhach.

10. Ath-shlànachadh agus ath-stèidheachadh sheirbheisean

Nuair a tha briseadh seirbheis a' tòiseachadh air lasachadh, bidh am fòcas againn air ath-stèidheachadh sheirbheisean gu sàbhailte agus cho luath 's a tha practaigeach.

Cha bhi ath-shlànachadh daonnan a' tachairt sa bhad. Fiù 's far a bheilear air adhbhar tùsail a' bhrisidh seirbheis fhuasgladh, dh'fhaodte gum bi buaidhean nas fharsaingean ann a dh'fheumar làimhseachadh. Dh'fhaodte gum feum soitheichean tilleadh do na slighean àbhaisteach aca, dh'fhaodte gum feum criuthaichean a bhith air an ath-ghluasad no tàmh fhaighinn, dh'fhaodte gu bheil puirt feumach air ùine airson trafaig a chlioradh, agus dh'fhaodte gu bheil carbadan agus carago fhathast a' feitheimh airson siubhal.

'S e ar n-amas a bhith a' tilleadh sheirbheisean air ais chun na h-àbhaist ann an dòigh a tha cùramach agus seasmhach, fhad 's a thathar a' cumail oirnn a' dìon sàbhailteachd agus comas-ceangail deatamach.

Ag ath-stèidheachadh sheirbheisean gu sàbhailte

Cha till seirbheisean air ais chun na h-àbhaist ach nuair a tha sin sàbhailte agus practaigeach. Mus tèid seirbheisean ath-stèidheachadh, bidh sinn a' beachdachadh air:



- am bi coir na sìde agus na fairge a' ceadachadh obrachaidhean sàbhailte
- am bi soithichean agus puirt deiseil a bhith ag obrachadh
- am bi criuthaichean rim faotainn agus taobh a-staigh riathanasan uairean na h-obrach
- am bi acarsaidean, ionadan-aiseig agus raointean marasglaidh comasach air taic a thoirt don t-seirbheis gu sàbhailte
- am feumar ullachaidhean eadar-amail sam bith cumail an gnìomh airson greiseag

Tha seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil ag ath-stèidheachd sheirbheisean ann an dòigh a tha seasmhach agus nach cruthaich briseadh seirbheis a bharrachd.

A' dèiligeadh ri cùirn-obrach agus cuideam air comas

An dèidh briseadh seirbheis, dh'fhaodte gum bi luchd-ceannaich, carbadan no bathar fhathast a' feitheamh ri siubhal.

Bidh sinn a' beachdachadh air ciamar as fheàrr an cuideam seo a làimhseachadh le bhith a' cleachdadh a' chomais a tha ri fhaotainn. Dh'fhaodadh gum bi seo a' gabhail a-steach ath-sgrùdadh a dhèanamh air amannan seòlaidh, air na h-àitichean a tha fi fhaotainn air soithichean, air an uiread de thrafaig agus air feumalachdan a thaobh siubhal agus solaran deatamach.

Far a bheil ìre an iarrtais fhathast nas àirde na an comas a tha ri fhaotainn, dh'fhaodte gum bi feum ann fhathast air prìomhachasadh airson greis. 'S e ar n-amas a bhith a' dèiligeadh ri seo ann an dòigh a tha cho cothromach is cho soilleir 's a ghabhas fhad 's a tha seirbheisean gan ath-shlànachadh.

A' cleachdadh dòigh-obrach ceum air cheum

Ann an cuid de shuidheachaidhean, faodaidh seirbheisean a bhith a' tilleadh ceum air cheum seach uile aig an aon àm. Dh'fhaodadh feum a bhith ann air dòigh-obrach ceum air cheum far a bheil:

- feum ann air soithichean ath-ghluasad
- feum ann air ullachaidhean eadar-amai
- feum aig criuthaichean no sgiobaidhean puirt air ùine airson ath-shuidheachadh gu sàbhailte
- cuideaman comais fhathast àrd
- buaidh ann fhathast air an lìonra nas fharsainghe

Tha seo a' cuideachadh le bhith a' seachnadh ullachaidhean a chur an gnìomh a dh'fhaodadh a bhith comasach sa gheàrr-uine ach nach urrainnear a chumail suas gu sàbhailte no gu seasmhach.



A' cumail luchd-ceannaich fiosraichte rè ath-shlànachadh

Tha luchd-ceannaich fhathast feumach air fiosrachadh soilleir fhad 's a thathar a' tilleadh sheirbheisean chun na h-àbhaist.

Rè ath-shlànachadh, bidh sinn a' cumail oirnn a' toirt seachad cunntasan as ùr gus am faod luchd-ceannaich tuigsinn cò na seirbheisean a tha ag ath-thòiseachadh, a bheil ullachaidhean eadar-amail fhathast an gnìomh, agus dè bu chòir dhaibh sùileachadh mus siubhail iad.

A' tilleadh gu obrachadh àbhaisteach

Fhad 's a tha suidheachaidhean a' dol am feabhas, bidh sinn ag obair gus ullachaidhean eadar-amail a tharraing às agus tilleadh don t-seirbheis phlanaichte.

Dh'fhaodhadh seo a bhith a' gabhail a-steach a' tilleadh shoithichean do na slighean àbhaisteach aca, ag ath-stèidheachadh chlàran-ama àbhaisteach, a' clìoradh trafaig a chaidh a bhacadh agus a' toirt taic do ghluasad carago agus bathar deatamach.

Bidh timeachadh ath-shlànachaidh an eisimeil air an t-suidheachadh aig an àm. 'S e ar n-amas a bhith ag ath-stèidheachadh sheirbheisean ann an dòigh a tha sàbhailte, practaigeach agus seasmhach airson luchd-ceannaich, cho-obrachaidhean agus choimhearsnachdan.

11. Leasachadh leantainneach

Tha pròiseas leantainneach de dh'ionnsachadh agus leasachadh an lùib stiùireadh bhrisidhean seirbheis.

An dèidh briseadh seirbheis mòr, bidh sinn ag ath-sgrùdadh mar a chaidh an fhreagairt a stiùireadh agus bidh sinn a' beachdachadh air na ghabhas leasachadh. Dh'fhaodadh seo a bhith a' gabhail a-steach mar a thathar a' dèanamh cho-dhùnaidhean, mar a dh'obraich ullachaidhean eadar-amail, an robh fiosrachadh soilleir, agus mar a chaidh buaidh a thoirt air luchd-ceannaich, coimhearsnachdan agus compàirtichean.

Bidh fios air ais bho luchd-ceannaich, coimhearsnachdan, sgiobaidhean obrachaidh agus compàirtichean gar cuideachadh le tuigsinn dè dh'obraich gu math agus càit am bi atharrachaidhean a dhìth.

Tha ionnsachadh bho bhrisidhean seirbheis ga chleachdadh gus planadh san àm ri teachd a neartachadh, piseach a thoirt air freagairt obrachaidh agus taic a thoirt do cho-dhùnaidhean nas co-sheasmhaiche air feadh an lìonraidh.

Tha seo a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil an dòigh-obrach againn a' mairsinn practaigeach, freagairteach agus fòcasaichte air feumalachdan nan coimhearsnachdan a tha an eisimeil air na seirbheisean againn.



12. Co-dhùnadh

Chan urrainnear an-còmhnaidh briseadh seirbheis a sheachnadh, ach tha e cudromach mar a thathar a' stiùireadh.

Tha am plana seo a' cur an cèill mar a bhios Caledonian Mac a' Bhriuthainn ag ullachadh airson, a' freagairt ri agus ag ath-shlànachadh bho bhriseadh seirbheis ann an dòigh a tha sàbhailte, cothromach, co-sheasmhach agus trìd-shoilleir. Tha e a' mìneachadh mar a thathar a' dèanamh cho-dhùnaidhean, mar a thathar a' manaidseadh sheirbheisean nuair a tha an suidheachadh ag atharrachadh, agus mar a bhios sinn ag obair le compàirtichean far a bheil buaidhean nas fharsainghe ann bho bhriseadh seirbheis.

Tha sinn ag aithneachadh gum faodadh feum a bhith ann air roghainnean doirbh aig amannan. Far a bheil seo a' tachairt, bidh sinn ag amas air mìneachadh dè tha a' tachairt, carson a chaidh co-dhùnaidhean a dhèanamh agus dè tha na co-dhùnaidhean a' ciallachadh airson luchd-ceannaich agus choimhearsnachdan.

'S e ar fòcas daonnan air taic a thoirt do na daoine is coimhearsnachdan a tha an eisimeil air na seirbheisean againn, a' glèidheadh comas-ceangail deatamach far an gabh sin dèanamh agus ag ath-stèidheachadh sheirbheisean gu sàbhailte agus gu co-sheasmhach nuair a tha briseadh seirbheis air tachairt.