

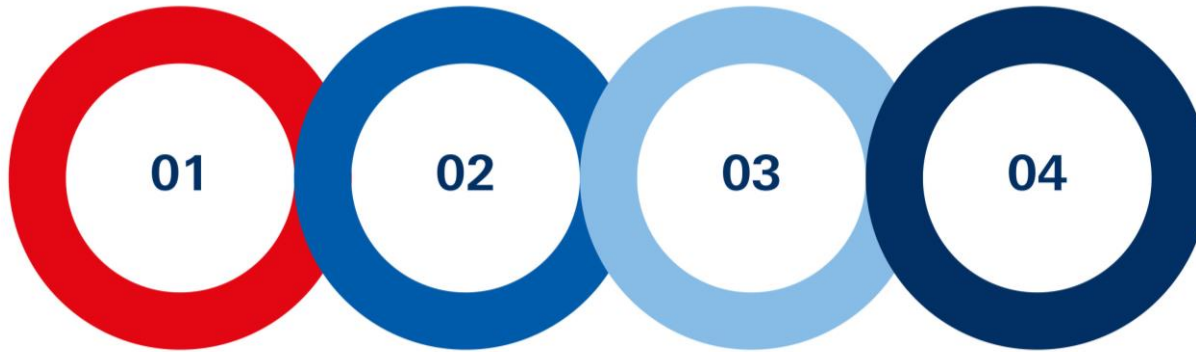
# „Take Off“ am Hamburg Airport

Maßnahmen des Flughafen Hamburg für eine sichere Wiederaufnahme des Flugbetriebs



# „Take Off“ am Hamburg Airport

Vier Kernbereiche für einen sicheren Flugbetrieb



## Mitarbeiterschutz

Die Sicherheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat für uns höchste Priorität. Daher haben wir auch Schutzmaßnahmen speziell für unsere Beschäftigten eingerichtet.

## Passagierprozesse

Wir möchten, dass sich unsere Passagiere auf ihrer Reise wohl und sicher fühlen. Daher sorgen wir dafür, dass alle Prozesse unter Einhaltung der aktuellen Infektionsschutzempfehlungen stattfinden.

## Infrastruktur

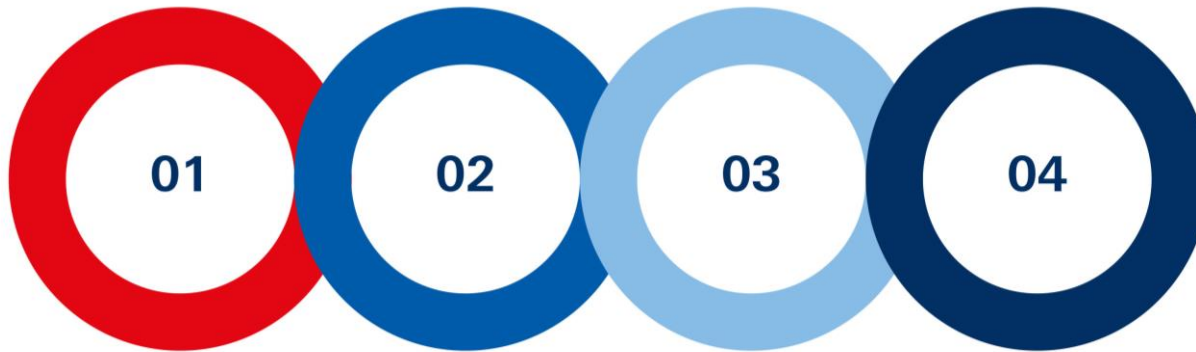
Wir haben unsere Infrastruktur an die neuen Herausforderungen angepasst und gewährleisten dadurch einen sicheren Betrieb.

## Kundenkommunikation

Wir informieren unsere Passagiere transparent und umfassend über unsere Maßnahmen, um aktiv Vertrauen zu schaffen.

# „Take Off“ am Hamburg Airport

## Übersicht der Maßnahmen



### Mitarbeiterschutz

- Plexiglasscheiben am Arbeitsplatz
- Abstandsregelungen
- Möglichkeiten zur Handhygiene

### Passagierprozesse

- Abstandsregelungen
- Anpassung der Sicherheitskontrolle
- Anpassung der Boarding-Verfahren

### Infrastruktur

- Pflicht zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutz
- Möglichkeiten zur Handhygiene
- Oberflächendesinfektion
- Kontaktloser Check-in

### Kundenkommunikation

- Lautsprecherdurchsagen
- Ansprechpartner vor Ort
- Information über Monitore und Aufsteller
- Information über digitale Medien



## 1

# Mitarbeiterschutz

## Plexiglasscheiben

- Aufstellung von Plexiglasscheiben zum Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Hamburg Airport beim direkten Kontakt zu Passagieren
- Standorte:
  - Check-in-Schalter
  - Boarding-Schalter
  - Informationsschalter, Hamburg Welcome Center und Airport Lounge
  - An den Grenzkontrollstellen gab es bereits vorher einen Schutz aus Glas.



Es wurden gezielt die Schalter mit Plexiglasscheiben ausgestattet, die während der Wiederanlaufphase für den Passagierbetrieb eingeplant sind.

## 1

# Mitarbeiterschutz

## Abstandsregelungen

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Flughafens sind zur **Einhaltung eines Mindestabstands von 1,5 Metern** angehalten.
- Im Rahmen der Verordnung der Freien und Hansestadt Hamburg sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zudem verpflichtet, **bei der Arbeit einen Mund-Nase-Schutz zu tragen**.
- Beschäftigte hinter Plexiglasscheiben müssen **keinen Mund-Nase-Schutz tragen**.



Mundschutzmasken werden für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Hamburg Airport zur Verfügung gestellt.

## 1

# Mitarbeiterschutz

## Handhygiene

- Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen **nahegelegene Sanitäreinrichtungen** zum **regelmäßigen Händewaschen** zur Verfügung.
- Alle Mitarbeiter-Sanitäreinrichtungen waren bereits vor der Corona-Pandemie mit **Handdesinfektionsspendern** ausgestattet. Zudem wurden an vielen Stellen in den Terminals und auf der Pier **zusätzliche Desinfektionsspender** aufgestellt. Es erfolgt eine **regelmäßige Auffüllung**.



Infektionsschutz für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für einen reibungslosen Flugbetrieb unerlässlich.

## 2

# Passagierprozesse

## Abstandsregelungen

Wir haben verschiedene Maßnahmen unternommen, um unsere Passagiere bei der Einhaltung von genügend Abstand zu unterstützen:

- Einbau von **zeitlichem Puffer** bei der Nutzung von Check-in Schaltern
- Anbringung von **Bodenmarkierungen** an Check-in, Sicherheitskontrolle, Gates, Grenzkontrolle und Gepäckausgabe
- **Sperrung von Sitzen** auf den Wartebänken, **Entfernung** von Wartebänken für mehr Abstand
- Zusätzliche Erinnerung an den Mindestabstand durch **Durchsagen, Monitore und Aufsteller**



Alle Maßnahmen erfolgen in enger Abstimmung mit den Abfertigungsagenten und Fluggesellschaften.

## 2

# Passagierprozesse

## Sicherheitskontrolle

Temporäre Anpassung der Kontrollverfahren an der zentralen Sicherheitskontrolle:

- Passagiere müssen **Mundschutzmasken und Handschuhe während der Kontrolle nicht ablegen**. Mundschutzmasken müssen zur Identitätskontrolle nur kurz heruntergeschoben werden.
- Dort, wo entsprechende Alternativen vorhanden sind, wird **auf manuelle Nachkontrollen durch das Personal verzichtet**. Hierfür müssen Passagiere vorab ihre Taschen leeren und ihre Schuhe ausziehen.
- Pro Person darf aktuell **nur ein Handgepäckstück** mit durch die Sicherheitskontrolle genommen werden.
- **Bodenmarkierungen** unterstützen Passagiere beim Abstandhalten im Wartebereich.



Temporäre Anpassung der Maßnahmen im Bereich Luftsicherheit wurde durch die EU-Kommission genehmigt.



## 2

# Passagierprozesse

## Boarding

- Nach Möglichkeit wird gänzlich auf den Einsatz von Bustransfers verzichtet, indem Positionen mit Fluggastbrücken bzw. Walk-In/Walk-Out-Verfahren eingesetzt werden.
- Wenn Bustransfers unvermeidlich sind, wird die maximale Passagieranzahl begrenzt und es werden mehr Busse eingesetzt, um genügend Abstand zu gewährleisten.



Durch den zurzeit reduzierten Flugverkehr stehen ausreichend Positionen mit Fluggastbrücken direkt an den Terminals zur Verfügung.

## 3

# Infrastruktur

## Mund-Nase-Schutz

- In den Terminals von Hamburg Airport gilt die **Pflicht zum Tragen einer Mund-Nase-Bedeckung**. Grundlage hierfür ist die neueste Corona-Verordnung der Freien und Hansestadt Hamburg, die seit dem 27. Mai 2020 gültig ist.
- Mund-Nase-Bedeckungen können in der **Metropolitan Pharmacy** oder an zwei **Selbstbedienungsautomaten** erworben werden. Auch Hygienesprays und -gels sind dort erhältlich.
- Auch in den Geschäften am Flughafen greift die **gesetzliche Pflicht zum Tragen von Mund-Nasen-Schutzmasken**.
- Information der Passagiere, dass an Bord **vieler Fluggesellschaften eine Mundschutzpflicht herrscht**.



Passagiere und Besucher werden über die Website von Hamburg Airport über die Mundschutzregelungen informiert.

## 3

# Infrastruktur

## Handhygiene

- In allen öffentlichen Sanitäreinrichtungen des Flughafens sowie an vielen Stellen in den Terminals und auf der Pier stehen **Spender mit Handdesinfektionsmitteln** für Passagiere und Besucher zur Verfügung.
- Aktuell erfolgt zum Teil eine **Umstellung auf berührungsfreie Sanitäreinrichtungen**.
- Nach Möglichkeit erfolgt eine **durchgängige Einhaltung der Abstandsregelungen**.



Es erfolgt eine ständige Reinigung der Sanitäreinrichtungen durch das Reinigungspersonal.

- Ein **Desinfektionsteam** ist für die ständige und wiederholte Reinigung von Oberflächen, mit denen Passagiere, Besucher und Mitarbeiter Kontakt haben, zuständig.
  - z.B. Handläufe, Sitzplätze, Tische in den Wartebereichen, Aufzugknöpfe



Durch die regelmäßige Reinigung wird das Risiko einer Virusübertragung durch Oberflächen minimiert.



## 3

# Infrastruktur

## Kontaktloser Check-in

- Das Angebot des **Mobile-Check-ins** vieler Fluggesellschaften sowie **Check-in-Automaten** in beiden Terminals ermöglichen den Passagieren ein kontaktloses Einchecken für ihren Flug.
- Insgesamt **30 Self-Bag-Drop-Automaten** ermöglichen den Passagieren in Terminal 1 und 2 zudem die selbstständige, kontaktlose Aufgabe ihres Gepäcks.
  - Aktuell teilnehmende Airlines: Lufthansa, Swiss, Austrian Airlines, Eurowings, Air France, KLM, easyJet, SAS



Je nach gebuchter Fluggesellschaft und Wunsch der Passagiere können Check-in und Gepäckaufgabe gänzlich kontaktlos erfolgen.

- Wir informieren Passagiere und Besucher durch regelmäßige Lautsprecheransagen über Sicherheitshinweise:
  - *„Bitte beachten Sie die gesetzlichen Hygienevorgaben am Hamburg Airport: Tragen Sie eine Maske und halten Sie Abstand.“*



Die Durchsagen erfolgen in regelmäßigen Intervallen auf Deutsch und Englisch.

- Das **Mobile Service Team** von Hamburg Airport ist in den Terminals und in der Pier im Einsatz und unterstützt die Passagiere z.B. beim Einhalten der Abstandsregelungen in Warteschlangen.
- Sie stehen unseren Passagieren auch als **Ansprechpartner vor Ort** zur Verfügung und beantwortet alle aufkommenden Fragen.



Auch während der geltenden Abstandsregelungen stehen den Passagieren immer Ansprechpartner für ihre Fragen zur Verfügung.

- Wir informieren Passagiere und Besucher über **Monitore und Aufsteller** auf Deutsch und Englisch über Sicherheits- und Reisehinweise.

### Halten Sie Abstand

Bitte wahren Sie mind. 1,5 m Abstand zu anderen Menschen.

#### Keep distance

Please keep at least 1.5 m distance from other people.

Gute Reise und bleiben Sie gesund.  
Have a pleasant flight and stay healthy.



### Maskenpflicht

In den Terminals von Hamburg Airport sowie in den Shops und im öffentlichen Nahverkehr besteht die Pflicht zum Tragen einer Mund-Nase-Bedeckung. Auch an Bord vieler Airlines ist dies Pflicht.

#### Wearing a face mask is mandatory

All passengers are required to cover their mouth and nose with a face mask in the terminals and shops and on public transport. This is also mandatory on board some airlines.

Gute Reise und bleiben Sie gesund.  
Have a pleasant flight and stay healthy.



### Fieber und Husten?

Sie haben Erkältungssymptome? Wenden Sie sich bitte vor dem Boarding an unsere Mitarbeiter.

#### Fever and cough?

Do you feel cold symptoms? Please contact our staff before boarding.

Gute Reise und bleiben Sie gesund.  
Have a pleasant flight and stay healthy.



### Achten Sie auf Hygiene

Bitte waschen Sie sich regelmäßig Ihre Hände und nutzen Sie Desinfektionsmittel.

#### Wash your hands

Please wash your hands regularly and use disinfectant.

Gute Reise und bleiben Sie gesund.  
Have a pleasant flight and stay healthy.



Die Aufsteller und Monitorhinweise befinden sich an zentralen Punkten entlang der Customer Journey.



- Wir halten Passagiere und Besucher über die Website [www.hamburg-airport.de](http://www.hamburg-airport.de) und die sozialen Medien des Flughafens über aktuelle Bestimmungen sowie Sicherheitsmaßnahmen auf dem Laufenden.



Bei neuen Entwicklungen werden tagesaktuelle Updates veröffentlicht.

**Wir wünschen allen Passagieren  
eine gute und sichere Reise.**

