

Vorbereitung Herbstferien 2024

Stand 16.09.24

Die grundsätzliche Planung der Maßnahmen im Bereich der Terminals für den Ferienzeitraum wurde mit den direkten Prozesspartnern am 16.09.24 abgestimmt.

Herbstferien 2024:

Bremen	04.10. - 19.10.
Hamburg	21.10. - 01.11.
Mecklenburg-Vorpommern	21.10. - 26.10.
Niedersachsen	04.10. - 19.10.
Schleswig-Holstein	21.10. - 01.11.
Dänemark (einige Regionen)	12.10. - 20.10

Zusätzlich in einigen Bundesländern der 04.10. und/oder der 01.11. als Feiertage bzw. bewegliche Ferientage

Der Ferienstart der betreffenden Bundesländer sowie Dänemark verteilt sich dies Jahr somit auf die Kalenderwochen 40/41 sowie 42/43.

Die Fluggastzahlen und Flugbewegungen liegen ab Anfang Oktober bis zum Beginn des **Winterflugplans am Sonntag d. 27.10.24** auf einem durchgängig hohen Niveau auch im Vergleich zu den Sommerferien.

Die Spitzentage werden rund um das **Wochenende 18.10. bis 20.10.24** erwartet, welches gleichzeitig Ferienende in HB und NDS sowie Ferienbeginn in SH, HH und MVP ist.

Die genauen Prognosen ab Winterflugplan sind noch abhängig von der weiteren Flugplanentwicklung.

Diesbezüglich verweisen wir auf die jeweils **aktuellen Wochenprognosen**.

Für den **Inbound Verkehr** liegen die zu erwartenden Peaks entsprechend versetzt. Hier ist zu berücksichtigen, dass die Rückreisewellen für HB/NDS teilweise mit den Abreisepeaks HH/SH übereinander liegen.

Die aktuelle Auswertung der beim Flugplankoordinator angemeldeten Flüge zeigt im Ferienzeitraum folgende Mengen an Abflügen (Stand 05.09.24):

- Das DRK wird für die PRM Betreuung ab **05:00 Uhr** verfügbar sein. Ab 04:00 Uhr ist eine telefonische Erreichbarkeit sichergestellt.
- Öffnungszeiten Sperrgepäckschalter T1 Süd sowie T2 Süd täglich von 03:30 bis Check-In Schluss
Der Sperrgepäckschalter T1 Nord ist ab 01.10.24 wieder geschlossen (s. separate Kommunikation).
- Bezüglich Öffnung der PWKn gilt:
 - T1/E1 (02:00– 22:00 h) – ab 03:00 verstärkt
 - T2/E0 durchgängig
 - T2/E1 (04:00 – 22:30 h)

Bei **allen** Diensten gilt, dass die **kommunizierte Öffnungszeit der Beginn des ersten Vorgangs** ist und nicht der Beginn der Rüstzeit (für Check-in beispielsweise: Beginn = Abförderung des ersten Gepäckstücks).

Weiterhin werden alle Dienste gebeten, ihre Personalbemessung nicht nur an den erwarteten Fluggastzahlen / Flügen, sondern auch an der zu erwartenden Ferien-Klientel mit den **verlängerten Prozesszeiten und stärkeren Gepäckmengen** auszurichten.

FraSec informiert über zusätzliche Tagesdienste sowie vorgezogene/optimierte Dienst- und Ablösezeiten. Alle verfügbaren Kräfte werden im Dienst sein. Alle Möglichkeiten weiterer Unterstützung werden zwischen den verantwortlichen Stellen diskutiert.

Hinweis FRASEC: die BDK muss bei technisch bedingtem Anlagenausfall der ZSK schnellstmöglich einsatzbereit sein (Personal Bordkarte, Queuing, etc.).

Für die Planungen unserer Arbeitsvorbereitung **bitten wir um möglichst rechtzeitiges Feedback der Airlines / Handlingagenten zur gewünschten Schalterbestellung** (absolute Mengen sowie Planungsprämissen). Vor dem Hintergrund knapper Ressourcen bitten wir darum nur die Menge an CKI-Schaltern anzufordern, die auch realistisch besetzt werden können. Danke.

Für **kurzfristige Schalternachbuchungen** wird nochmals um Schulung der (neuen) CKI-Mitarbeiter im **URI-System** gebeten. Eine automatisierte Nachbuchung reduziert den manuellen Aufwand in der Verkehrszentrale und beschleunigt den Prozess.

Insbesondere in einzelnen starken Mittagspeaks im Terminal 1 kann eine **CKI-Verlagerung mit Terminalwechsel** einzelner Flüge weiterhin nicht ausgeschlossen werden. Eine belastbare Aussage durch die Arbeitsvorbereitung wird nur kurzfristig möglich sein. Die betroffenen Airlines/Handlingagenten werden frühestmöglich informiert.

Auch werden die **D-Gates** (D02 / D03 / D05) weiterhin genutzt und insbesondere für die starken Non-Schengen-Mittagspeaks benötigt.

Die Airlines bzw. deren Handlingagenten werden gebeten die kommunizierten **Meldeschlusszeiten am Check-in einzuhalten**. Jedes nach Meldeschluss in die GFA eingespeiste Gepäckstück bedeutet einen überproportional hohen (manuellen) Bearbeitungsaufwand und birgt somit Verspätungsrisiken.

Die Queuings sind **durch die Handlingagenten (!)** derart frühzeitig vorzubereiten, dass sich die Gäste unmittelbar nach Terminalöffnung bereits für ihren Flug korrekt anstellen können. Für die erste Welle soll das Queuing durch die Handlingagenten mit Unterstützung der Pvd bereits am Vorabend vorbereitet werden.

Die Nachreinigung wird gebeten, die vorbereiteten Queuings wieder in dem vorgefundenen Setup zu hinterlassen.

Self Bag Drop (SBD)

SBD muss gerade im Ferienverkehr insgesamt quantitativ so gut wie möglich genutzt werden – entsprechende Steuerungsmaßnahmen und Personalbesetzungen werden geplant.

Die Unterstützung durch Floorwalker erfolgt auf der Reihe 4 weiterhin durch AAS. Die Reihen 3 und 8 werden durch Floorwalker der LWS betreut.

Für EW-Gäste steht neben Reihe 4 auch die Reihe 3 zur Verfügung. Dies gilt auch in die andere Richtung – die Reihe 4 ist sowohl mit den SBD's als auch den CKI-Kiosken jeder Zeit für AF/KL, easyjet, DE und AY nutzbar.

Zwar nicht offiziell ausgeschildert aber möglich: es können auch Gäste der LH-Group über die Reihen 3+4 bedient werden, inklusive Nutzung der vorgelagerten CKI-Kioske.

Es stehen **16 „Tagomaten“** zur Verfügung. Hier können die Gäste bereits ihren BAG-TAG drucken, wodurch sich die Abgabezeit am SBD verringert und die Durchsatzmenge erhöht (2-Step-Verfahren). Sowohl an den „Tagomaten“ als auch an den SBDs sind **Handscanner** installiert.

Auch die Abfertiger sollten eine aktive Steuerung sicherstellen (Troubleshooting, Handgepäck, etc.). Bitte versuchen Sie verstärkt Customer Service Officers seitens AAS, AHS und ASN zu den Peakzeiten zur Unterstützung der Gäste an den CKI-Kiosken einzusetzen.

Seitens Eurowings wird der bewährte Prozess an der Reihe 4 beibehalten – Gäste, die ihr Gepäckstück nicht am SBD aufgeben können oder konnten erhalten Unterstützung an dem „SBD Support Schalter“ am Ende der Reihe 4.

Reihe 3 wird Anfang Oktober ebenfalls auf das neue Verfahren (2-Step) umgerüstet.

Eine weitere Form der Unterstützung stellt das SBD LateNight CheckIn dar. Gäste der EW und der LH-Group können ihr Gepäck ab 18:00 Uhr an den SBD-Reihen 4 und 8 für Flüge des Folgetages bis **10:00 Uhr** abgeben. Dadurch entlasten wir die Morgenspitze.

Terminal allgemein

Zusätzlich unterstützen Pvd / Terminaldienst an den Spitzentagen die Passagiersteuerung an der Zentralen Sicherheitskontrolle bzw. (sofern notwendig) die Zusteuerung auf die Bedarfskontrolle sowie den Ablauf SBD.

Für Auskunft und Information der Gäste steht in den Terminals der Terminaldienst zur Verfügung, der sich mobil bewegen wird. Hierfür ist mind. ein Mitarbeitender pro Terminal eingeplant. Die geplanten Dienstzeiten werden den Öffnungszeiten angepasst (Spitzentage von 03:30 bis 20:30 Uhr).

Die Airlines bzw. die Check-In Mitarbeiter werden gebeten die Gäste auf die Mitnahme von nur einem Handgepäckstück hinzuweisen, um die Prozesszeiten in der SiKo zu minimieren. Die Airlines sowie die CKI-Agenten sollen bitte auch nochmals auf Flüssigkeiten und verbotene Gegenstände im Handgepäck hinweisen.

Die **Zugänge für Gäste in den Lost&Found Bereich** werden von **09:00 Uhr – 11:00 Uhr** durch einen LWS Mitarbeiter (Zugang T1) besetzt. Außerhalb dieser Zeiten findet das Standardverfahren Anwendung (Klingel), welches bitte nochmals insbesondere für die neuen L&F Mitarbeiter geschult werden sollte. Rückfragen an Hr. Henschel oder Hr. Piezunka.

Lost&Found Räumlichkeiten und Rush-Gepäck:

Es gelten die im Terminalhandbuch kommunizierten Regeln und Verfahren. Die Lagerung von Gepäck zwischen den Gepäckausgabebändern muss vermieden werden, um die Rückreisewelle der Feriengäste mit ausreichender Infrastruktur gewährleisten zu können.

Weiterhin wird nochmals darauf hingewiesen, dass die markierten Feuerschutzabschlüsse im Gepäckbereich niemals durch Gepäck behindert werden dürfen! Alle Airlines / Handlingagenten werden gebeten, sich bei abzeichnendem, besonders hohen Rush-Volumen asap mit dem Terminalmanagement bzw. dem Gepäckleitstand sowie den PvD / VvD in Verbindung zu setzen.

Es wird darum gebeten, geruchsintensive Gepäckstücke unmittelbar entsorgen zu lassen!

Allgemein gültige Maßnahmen

- Vorabend Check-in ist durch folgende LVG geplant:
 - Condor Reihe 2 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
 - Marabu Reihe 10 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
 - LH-Group Reihe 7+8 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
 - Eurowings Reihe 4 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
 - Die Kundeninformation an die Reisenden erfolgt über die jeweilige LVG – bitte nochmals verstärkt kommunizieren (Airlines + FHG Website).
- Sicherheitskontrolle:
 - die Passagierprognosen für die Öffnungen der Sicherheitskontrolle werden durch FP-PT erstellt und regelmäßig überprüft bzw. aktualisiert.
 - Es wurde eine Öffnungsreihenfolge der Spuren vereinbart, welche eine bestmögliche Passagiersteuerung und einen optimalen Durchsatz ermöglicht.
 - Die Linien **5 und 14** in der Sicherheitskontrolle sind für **PRM-Gäste sowie Kinderwagen** ausgewiesen und hierfür **möglichst freizuhalten. Secuserve brieft/sensibilisiert das Bordkartenpersonal nochmals.**
- Auch die Bundespolizei bittet in diesem Zusammenhang alle LVG/Abfertiger um frühzeitige und kontinuierliche Meldungen der Buchungszahlen sowie um den Hinweis mit maximal einem Handgepäckstück zu reisen.
- Buchungsprognosen sollen bitte an Hr. Aistleitner sowie Hr. Zerneke gesendet werden:
KAistleitner@ham.airport.de NZerneke@ham.airport.de
- Bezüglich „Reisegepäck in der ZSK“ (nicht möglich!) und „Sperrgepäck“ sowie „Permission to Pass“ (nur mit Barcode-Aufkleber!) verweisen wir auf die vereinbarten Regelungen, welche in den FP-P Newslettern wiederholt kommuniziert wurden. Bei Unregelmäßigkeiten entscheidet der VvD / PvD.
- Ein Zugang zur FastLane ist durch die neuen Schleusen nur möglich, wenn für den betreffenden Passagier **im Barcode der Bordkarte** die entsprechende Genehmigung gem. IATA-Standard hinterlegt wurde.
- Bezüglich der **automatisierten FastLane- sowie Slot&Fly Lane Spuren** ist zu beachten, dass diese für Kinderwagen, Rollstühle und Kleinkinder (Nutzung nur mit eigener Bordkarte und wenn alleiniges selbstständiges Durchgehen gewährleistet ist)

nicht nutzbar sind. Für diese Kundengruppen stehen **Sonderspuren** in der PLAZA zur Verfügung.

- Eine Gepäckaufbewahrung ist verfügbar (Terminal 2, Abflug).
- Das DRK verweist explizit darauf, dass Handgepäckstücke für PRM Gäste auf deren Schoß mitgeführt werden müssen (Größe+Gewicht!) und nicht durch den DRK-Mitarbeiter separat gezogen/getragen werden können und dürfen. Generell gilt, dass der PRM-Service weder für reine Handgepäcktransporte noch für Sprachprobleme in Anspruch genommen werden soll und kurzfristige Betreuungsanfragen dieser Art abgelehnt werden müssen. Dies bitten wir in den Briefings der Handlingagenten nochmals explizit anzusprechen!
- Für die **PRM-Mittagspeaks wird in den Wartebereichen sowie zur Rückführung von Leihrollstühlen Personal der Fa. LWS zur Entlastung der DRK Mitarbeiter eingesetzt.**
- Für den Ferienzeitraum ist von einem erhöhten Aufkommen an Reisegepäck auszugehen. Insbesondere die Kollegen im Gepäck-Handling haben sich hierauf bitte einzustellen.
 - ➔ Zur Sicherstellung der Informationsweitergabe für veränderte Öffnungszeiten, oder sonstige Maßnahmen gilt für die Rückmeldung folgende Informationskette:
 - die LVG informiert vertragsgerecht ihren Abfertiger bzw. Bodenverkehrsdienstleister
 - die LVG informiert die Leitung Terminalmanagement, Fr. Fröhlich FP-P per mail (MFroehlich@ham.airport.de).
 - FP-P informiert FP-intern, FHG VL, FHG FA-O, Bundespolizei und alle nachgelagerten Dienste
- Über die Pressestelle der FHG werden die bekannten Textbausteine vorbereitet und zur „gleichförmigen Nutzung“ allen Diensten zur Verfügung gestellt.
- Social-Media wird seitens der FHG permanent „gemonitort“ um unmittelbar reagieren zu können.
- Auf allen Kommunikationskanälen (Airlines und FHG) sollte nochmals die notwendigen Prozessschritte für eine beschleunigte Abfertigung hingewiesen werden -> die Gäste sollen rechtzeitig und mit allen erforderlichen Papieren kommen, mit möglichst nur einem Handgepäckstück reisen und sich auf den jeweiligen Prozessschritt vorbereiten.
- Engpässe beim Aufbau der Queuing-Systeme bzw. der nicht ausreichenden Nutzbarkeit sind im Tagesbetrieb an den PvD bzw. die Abteilung „Terminalmanagement“ zu melden. Die **Verantwortung** für den Aufbau, die Durchführung und Passagiersteuerung innerhalb des Queuing verbleibt beim zuständigen **Abfertigungs-Agenten**. Die Abteilung „Terminalmanagement“ wird in Einzelfällen versuchen Engpässe temporär auszugleichen.
 - Im Rahmen des Queuings ist darauf zu achten, dass Warteschlangen nicht die Erreichbarkeit anderer Schalter blockieren! Bitte recherchieren/informieren, ob ggf. Nachbarschalter für die Abfertigungsdauer frei bleiben.
 - Im Rahmen des Queuings ist darauf zu achten, dass Warteschlangen nicht die Erreichbarkeit der Zugänge zu den Sicherheitskontrollen (auch der Bedarfskontrollstelle) sowie zu den Diensträumen (DRK) blockieren.

- Passagierschlangen die sich bedingt durch hohes Passagieraufkommen aus dem errichteten Queuing heraus entwickeln gelten hier sinngemäß als „innerhalb“ des Queuings und sind durch den Abfertigungs-Agenten zu steuern.
- **alle Dienststellen sind gehalten Ihre Besetzungstärken dem erwarteten Aufkommen anzupassen bzw. aufzustocken und die telefonischen Erreichbarkeiten zu überprüfen bzw. zu definieren.**

Sonstiges:

- Auffälligkeiten/Unregelmäßigkeiten sind beim VvD / PvD zu melden.
- der Informationsfluss zu operativen Ereignissen (auch per mail nach Extern) erfolgt über den VvD / PvD.
- in beiden Terminals wird in den Frühwellen eine zentrale Fläche für Gepäckwagen bereitgehalten werden, das bewährte Back-Up-Verfahren über die Sperrgepäckschalter bleibt bestehen, vorbereitete Gepäckanhänger werden dann bereitgestellt.
- ggf. veränderte Öffnungszeiten und Öffnungsreihenfolge der Sperrgepäckschalter sowie die situative Öffnung weiterer Sperrgepäckschalter werden durch FP-PG zeitnah kommuniziert.
- Nicht anlagenfähiges Gepäck der SBDs (Rucksäcke, etc.) ist ebenfalls über die Sperrgepäckschalter abzufertigen!
- Alte Baggage-Tags sowie „Stubs“ (Aufkleber) sind vor Einschleusung in die Anlage durch den Check-in zu entfernen.
- alle Dienststellen werden hiermit nochmals sensibilisiert, dass ein manuelles Einspeisen von Gepäckstücken auf die Zuführbänder der CI-Inseln immer zu Überlastungen führen kann.
- Die bekannten „Regeln“ zur Nutzung der Gepäckförderanlage gelten unverändert, nachstehende Punkte sind daher (wie immer) zu beachten, um einen reibungslosen Gepäckabfluss an den Check-in Schaltern zu gewährleisten:
 - Gepäckstücke liegend einschleusen
 - Gepäckstücke, die stehend eingeschleust werden, lösen die Höhenkontrolle aus und führen zu einem Sammelbandstillstand.
 - Gepäckstücke bis zum Ende fördern
 - Gepäckstücke, die nicht bis zur letzten Lichtschranke laufen, bekommen keinen Abzugsbefehl.
 - Zu kleine/große oder mit Laschen versehene GPS (z.B. Rucksäcke) in Schalen legen (Gurte nach unten) oder zum Sperrgepäckschalter bringen lassen.
 - Gurte können sich in der Anlage verklemmen und den Not-Aus auslösen (Sammelband steht)
 - Die Zuführung der Gepäckstücke muss immer einzeln mit einem Mindestabstand von 1 m erfolgen, um Fehlermeldungen hinsichtlich Anzahl und Überlänge der Gepäckstücke zu vermeiden und somit Gepäckbandstillstände zu minimieren.

- Schalter, die nicht mehr gebucht sind, schalten automatisch die Kindersicherung am Ende des Einschleusbandes scharf.
 - Wenn die Kindersicherung auslöst, z.B. wenn ein Gepäckstück auf das Sammelband geschoben wird, wird der Not-Aus ausgelöst und das Sammelband bleibt stehen.
- An alle Luftverkehrsgesellschaften ergeht nochmals der dringende Hinweis auf die veröffentlichten Betriebszeiten bzw. die veröffentlichten Regelungen zum Night-Curfew. Flugbewegungen nach 23:00 Uhr lokaler Zeit unterliegen einer sehr intensiven Beobachtung.
- **Alle Handlingagenten werden gebeten ihr Personal so zu planen, dass auch für Unregelmäßigkeitshandling außerhalb geplanter Dienstzeiten Personal kurzfristig verfügbar ist.**
- Unabhängig von den Ferien, aber natürlich auch für diesen Zeitraum besonders, ergeht über FA nochmals der Hinweis auf eine stets aktuell zu haltende Pflege der TOBT-Zeiten. Nur im Zusammenspiel aller LVGn und der Beachtung der A-CDM-Regeln ist für alle LVGn eine größtmögliche Verlässlichkeit möglich.

Link zum Terminalhandbuch (Update aktuell): [terminalhandbuch-hamburg-airport-data.pdf](https://www.hamburg-airport.de/de/terminalhandbuch)

Zentrale Rufnummern:

Verkehrsleiter vom Dienst: 5075 – 1110

Passagiermanager vom Dienst: 5075 - 1414

Zentrale Rufnummer für Gepäckthemen: 5075 – 6061

GST Betriebsleiter LFZ-Abfertigung: 5075 – 6072

GST Schichtleiter Gepäckabfertigung: 5075 – 6003

AHS Operations: 5075 – 2367

AHS Passage: 5075 – 3500

AAS Duty Manager: 5075 1820

DHS Supervisor on duty: 0151-14607 -286 / -287

Global Passage: 040 – 226 111 15

Global Operations: 040 – 226 111 16

HAS: 5075 – 2075

Anlage: anlagenfähiges Gepäck:

Maße: 85x55x35, max. 40 Kilo

Maße Sperrgepäck:

>85cm, max. 100Kg

Alles über 100kg ist Fracht!

Bitte so!

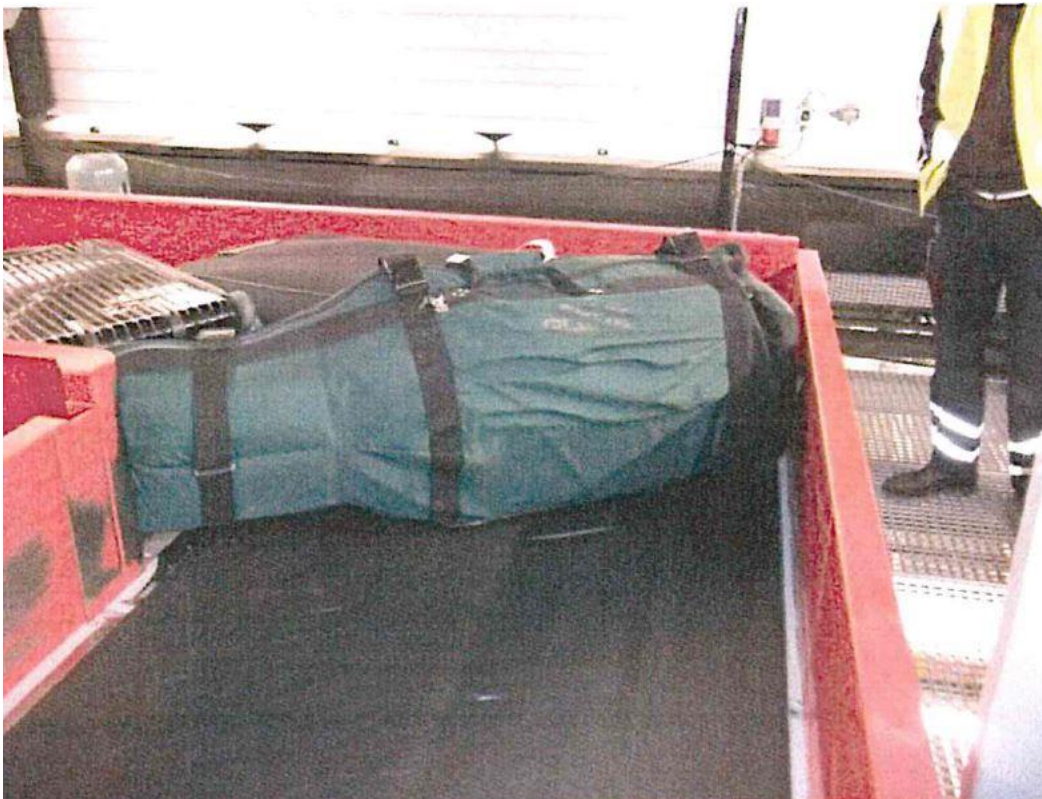
Korrekte Anbringung eines Tags



Bei der Anbringung eines Tags muss auf folgendes geachtet werden:

- 1 Der Bar Code muss von beiden Seiten zu lesen sein
- 2 Das Tag soll an beiden Schenkellängen gleich lang geklebt werden
- 3 Tag muss mittig geklebt werden

Bitte so nicht!



FHG FP-PS
Thomas Piezunka
040-5075 2774
0151-125 144 03

Beispiel:

Sprachregelungen Störungen Ferienstart: Bausteine

Der Ferienstart in BUNDESLAND gehört zu den Hauptreisezeiten am Hamburg Airport – entsprechend hoch ist das Passagieraufkommen in den Terminals am Hamburger Flughafen. Auf diese Hochsaison bereitet sich Hamburg Airport gemeinsam mit den Airlines intensiv vor, die organisatorischen und personellen Kapazitäten werden entsprechend angepasst. Die Prozesse vom Check-in über die Gepäckabgabe bis zur Flugzeugabfertigung sind Teile eines komplexen Systems, bei dem ein Rädchen ins andere greift. Bei einer einzelnen Störung kann es zu einer Kettenreaktion kommen – und diese wirkt sich zu Hauptreisezeiten wie heute natürlich deutlich stärker aus als an normalen Reisetagen.

[Technische Störung]

Leider kam es heute mitten in der Hauptreisezeit zu einer [zeitweisen] [technischen Störung/], die zu längeren Wartezeiten [BEREICH an den Check-in-Schaltern und der Gepäckaufgabe] führte. Wir bitten um Verständnis und arbeiten unter Hochdruck daran, dass der Service für die Passagiere schnellstmöglich reibungslos weiterläuft.

[Organisatorische Störung]

Gerade zur Hauptreisezeit können – trotz bester Planung und Passagierprognosen – vorübergehend längere Wartezeiten nicht ausgeschlossen werden. Der Großteil unserer Fluggäste plant dies auch mit ein. Heute kam es [ZEITRAUM] jedoch zu einem so ungewöhnlich hohen Passagieraufkommen, das die Systeme zeitweise besonders stark ausgelastet waren und dies [BEREICH an den Check-in-Schaltern und der Gepäckaufgabe] zu längeren Wartezeiten führte. Wir bitten um Verständnis und arbeiten unter Hochdruck daran, dass der Service für die Passagiere schnellstmöglich reibungslos weiterläuft.