

RUTINBESKRIVNING ENSAMÅKANDE BARN (UM)

1 SYFTE OCH OMFATTNING

Ledsagning av barn (UM, Unaccompanied Minor) som reser ensamma till och från Stockholm Arlanda Airport eller mellanlandar på flygplatsen.

Service vilken inte omfattas av EU förordningen (EC) No.1107/2006.

Denna rutin gäller ledsagning för både inrikes- och utrikesresande barn.

2 ANSVARIG FÖR GENOMFÖRANDET

Airport Attendant

Koordinator Kundservice Ledsagning

3 INSTRUKTION

Alla ensamresande barn mellan 5-11 år måste ha ledsagning på flygplatsen. Är barnet mellan 12-16 år så har det rätt att få hjälp med ledsagning om sådan önskas. Barn som reser med SAS inrikes har rätt att få hjälp med ledsagning mellan 5-18 år. Vuxen som skickar ett barn ansvarar för barnet tills det att barnet överlämnas till Airport Attendant, vid avtalad mötesplats. Airport Attendant ledsagar sedan barnet till aktuellt flyg. Vuxen som lämnar barnet ska vara kvar på flygplatsen till dess flygplanet har lyft från flygplatsen.

3.1 Avgång

Medföljande vuxen och UM checkar in. Marktjänstbolaget ansvarar för att hanteringsdokumentet fylls i med fullständiga uppgifter.

Incheckning kontaktar Koordinator Kundservice Ledsagning.

Incheckningspersonalen lämnar information om namn, flight, mötestid och mötesplats. Koordinator Kundservice Ledsagning har nu mottagit och registrerat uppdraget i SAFIR. På terminal 3 och 4 utfärdar marktjänstbolaget tillstånd för medföljande vuxen att ledsaga UM genom säkerhetskontrollen.

Koordinator Kundservice Ledsagning ger uppdraget till Airport Attendant.

Airport Attendant möter UM med medföljande vuxen och med rätt ifyllt hanteringsdokument på avtalad tid och plats.

Airport Attendant ledsagar därefter UM till aktuell gate. Airport Attendant uppvisar boardingkort för gatepersonal som verifierar att allt överensstämmer i boardingsystemet. Efter klartecken från gatepersonal ledsagar Airport Attendant UM till flygplanet, där en tydlig överlämning görs till kabinpersonalen som bekräftar överlämningen. Därefter är uppdraget slutfört.

3.2 Ankomst

Airport Attendant möter enligt beställning upp vid ankommande flyg.
Airport Attendant kontrollerar att hanteringsdokumentet finns och att det är korrekt ifyllt.
Airport Attendant tar över ansvaret för UM från kabinpersonal.

Vid utrikes ankomst ledsagas UM från flygplanet via transitområde och eventuell passkontroll, till bagagehallen där bagaget hämtas ut. Därefter ledsagas UM vidare genom tullen till ankomsthallen där överlämning till mötande vuxen sker. Vid inrikes ankomst ledsagas UM från flygplanet till ankomsthall där överlämning till mötande vuxen sker. Ledsagningen bör på terminal 4 ske genom backspärr vid gate 31 och mötande ska vänta vid anvisad yta mitt emot informationen.

Airport Attendant kontrollerar mottagarnamn på hanteringsdokumentet och mötandes legitimation och noterar personnummer, antecknar vilken slags legitimation som använd ex. KK för körkort och mötande signerar sedan hanteringsdokumentet. Airport Attendant skriver även under med sitt badgenummer. Hanteringsdokumentet lämnas därefter av Airport Attendant till aktuellt marktjänstbolag (se under, rubrik övervakning och mätning). Därefter är uppdraget slutfört.

3.3 Ankomst om hanteringsdokument inte är korrekt ifyllt eller om fel mötande dyker upp

Airport Attendant kontaktar marktjänstbolaget i ankomsthallen. De ska kontrollera att personen som möter är rätt genom att kontakta personen som ledsagade vid avlämning till avgångsflygplatsen. De kan även kontrollera ID på mötande som saknar giltiga id-handlingar. Marktjänstbolaget ansvarar för att överlämningen sker korrekt efter att ett fel i hanteringsdokumentet har upptäckts.

Airport Attendant kontrollerar mottagarnamn på hanteringsdokumentet och mötandes legitimation och noterar personnummer, antecknar vilken slags legitimation som använd ex. KK för körkort och mötande signerar sedan hanteringsdokumentet. Airport Attendant skriver även under med sitt badgenummer. Hanteringsdokumentet lämnas därefter av Airport Attendant till aktuellt marktjänstbolag (se under, rubrik övervakning och mätning). Därefter är uppdraget slutfört.

Informera Koordinator Kundservice Ledsagning om händelseförloppet. Koordinator Kundservice Ledsagning noterar relevant information i drifrapporten. Kontakt sker även med de marktjänstbolag där är problem med UM hantering.

Om kontaktperson inte går att få tag på eller om andra problem uppstår, kontaktas polis i samråd med marktjänstbolaget

3.4 Ankomst om mötande inte dyker upp.

1. Kontakta Koordinator Kundservice Ledsagning och informera om problemet.
2. Kontakta marktjänstbolaget, som ringer kontaktperson som står i hanteringsdokumentet.

Om kontaktperson inte går att nå eller om andra problem uppstår, kontakta Koordinator Kundservice Ledsagning som kontaktar marktjänstbolaget, och eventuellt polis. Koordinator Kundservice Ledsagning informerar Airport Duty Officer om ärendet.

3.5 Transfererande UM

Ankomst: Airport Attendant möter enligt beställning upp vid ankommande flyg. Airport Attendant kontrollerar att hanteringsdokument finns och att det är korrekt ifyllt.

Airport Attendant tar över ansvaret för UM från kabinpersonal.

Transfererande UM som ska resa vidare inrikes från terminal 4, eller ankommer inrikes och ska resa vidare utrikes, ledsagas till loungen för ensamåkande barn på terminal 4 där barnet väntar på anslutande flyg. Airport Attendant skall vara behjälplig för barnet och bemanna loungen så länge UM väntar där.

Transfererande UM som ankommer från en utrikesdestination och ska resa vidare utrikes stannar i transitområdet tillsammans med Airport Attendant tills nästa avgång, alternativt ledsagas genom gränskontroll, bagagehall och via tull för att vänta i avgångsinformationens UM-del. Vid längre väntetid kan UM även här vänta i loungen för ensamresande barn på terminal 4. UM som inte har visering att komma in i Sverige måste vänta i transitområdet tillsammans med Airport Attendant.

Airport Attendant skall hålla UM och föräldrar uppdaterade om trafikala förändringar. Hjälpa till med ombokningar om anslutningsflyg missas eller om ombokningar måste göras på grund av andra trafikala problem.

Avgång: Airport Attendant ledsagar UM till aktuell gate. Airport Attendant uppvisar boardingkort för gatepersonal som verifierar att allt överensstämmer i boardingsystemet. Efter klartecken från gatepersonal ledsagar Airport Attendant UM till flygplanet, där en tydlig överlämning görs till kabinpersonalen som bekräftar överlämningen.

Airport Attendant meddelar via kommunikationsradio till Koordinator Kundservice Ledsagning att uppdraget är slutfört.

Uppdraget beställs av flygbolag respektive marktjänstbolag vilket sedan debiteras av Swedavia Kundservice ledsagning efter utfört uppdrag, enligt avtal nr. **xxxx**.

4 ÖVERVAKNING OCH MÄTNING

När uppdraget har slutförts meddelas Koordinator Kundservice Ledsagning. Hanteringsdokument från flygbolag som anlitar SGH lämnas på T5 i avgångsinformationen där SGH hämtar upp dessa. På T4 lämnas dessa i informationsdisken eller i barnlounge, samtliga dokument ska sedan vidare till avgångsinformationen på T5 där SGH hämtar dessa.

Hanteringsdokument från flygbolag som anlitar Aviator lämnas till Aviators service disk T4/T5 med undantag för Qatar och Iran Air där dessa lämnas till respektive flygbolags disk i avgångshallen T5.

Hanteringsdokument från flygbolag som anlitar Menzies Aviation lämnas vid Menzies Aviations disk på T5/T2, med undantag för United och Delta där dessa lämnas till respektive flygbolags incheckningsdisk i avgångshallen eller dennes kontor i terminal 5.

Hanteringsdokument från flygbolag som anlitar Sweport lämnas i Sweport incheckningsdisk på T3. Är denna disk inte bemannad lämnas hanteringsdokumenten i barnlounge T4, dessa dokument ska sedan vidare till incheckningsdisken när den är öppen. Swedavia Kundservice Ledsagning hanterar ankommande lokala UM på utrikes T5 samt transfererande UM, förutom transfererande UM på T3. Övrig hjälp beställs vid behov.