

ПЕРЕДМОВА

Олів'є Янковець, генеральний директор ACI EUROPE

Два роки тому ACI EUROPE випустила друге видання своїх Правил з пасажирських послуг в Європейські аеропорти¹ - чітке відображення еволюції аеропортів від B2B до B2C з пасажиром тепер знаходиться в самому серці бізнесу аеропорту.

З цими новими Керівними принципами здорового досвіду пасажирів в аеропортах ми відповідаємо і в підсумок нової реальності, що виникає внаслідок пандемії COVID-19. За кілька тижнів глобальна криза викликала небачені масштаби. Авіація знайшла себе серед найбільш висвітлених секторів, коли повітряне сполучення буквально впало - впливає на туризм, ланцюги поставок, регіональний розвиток, робочі місця та засоби до існування.

Оскільки аеропорти по всій Європі стали порожніми, жахливі місця (з рівнем руху назад до рівня пізнього 1940-х рр.), ACI EUROPE зосередилась негайно на вирішенні багатьох викликів, операції по перезапуску, головним з яких є створення умов, необхідних для відновлення впевненості у безпеці безпеки авіації.

Поряд з іншими ключовими зацікавленими сторонами галузі, включаючи IATA, ми тісно співпрацювали з Європейською Комісією, Агентством авіаційної безпеки Європейського Союзу (EASA) та Європейським Центром профілактики та контролю захворювань (ECDC) – це сприяє спільній роботі EASA / ECDC COVID-19

Протокол безпеки авіаційної безпеки, опублікований 20 травня 2020 року.

Європейські аеропорти надзвичайно вдячні EASA за те, що він взяв на себе керівництво у встановленні ризику, ефективне та практичне керівництво на європейському рівні щодо санітарних заходів для повітряних подорожей. Тут мало сумніваємось, що без цього перезапуск авіації залишився б неможливим.

Мета наших Правил щодо здорового пасажирського досвіду в аеропортах - доповнити

цей спільний офіційний протокол EASA та ECDC, розробивши, які аеропорти потрібно врахувати та робити для їх реалізації. Вони надають практичне покрокове керівництво аеропортам під час їх перезавантаження операції на основі "нового нормального", перегляд всіх можливих дій, методологій, технологій та наслідки.

Роблячи це, ми ґрунтувалися на структурі Посібника з пасажирських послуг в Європі Аеропорти зі своєю методологією 3P (приміщення, процеси та люди) забезпечують всебічну і систематичний процес огляду та адаптації.

Пасажирський. Хоча ці нові Керівні принципи стосуються поточної кризи в галузі охорони здоров'я, не викликає сумнівів, що вони будуть постійно впливати на практику управління безпекою аеропортів та корпоративну культуру.

1. Настанови ACI EUROPE щодо пасажирських послуг в європейських аеропортах. Друге видання

2. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажиром та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

3. Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажиром на аеродромах

Разом з ACI WORLD та іншими регіонами ACI, ACI EUROPE залишається в авангарді кращих практика управління аеропортом. Наша мета залишається продовжувати рухати подальшу еволюцію бізнес-модель аеропорту навколо ключової концепції орієнтації на споживача та сталості. В той же час, зрозуміло, що нинішня криза потребує як ніколи повністю узгодженого рівня дії серед різних зацікавлених сторін. Тому ми сподіваємось, що не лише аеропорти, але й усі їхні операційні зацікавлені сторони, а також компетентні органи знайдуть Керівні принципи здорового здоров'я Досвід пасажирів в аеропортах - корисний інструмент.

На завершення я хотів би подякувати багатьом членам ACI EUROPE, які безпосередньо брали участь у розробці проектів цих Керівних принципів

4..Особливе визнання припадає на TH Airport Consulting та One Works для їх роботи

підтримку та час, а також Голові нашого комітету зі сприяння та обслуговування клієнтів, пані ІраФеррандес Лазаро (аеропорт Дюссельдорфа). Брюссель, липень 2020 року

ПЕРЕДМОВА

Патрік Кі, виконавчий директор EASA

Вибух COVID-19 вплинув на авіацію, що виходить далеко за межі кожного кризового сценарію, що коли-небудь передбачалося. Попередні проблеми несуттєві, порівняно з COVID. Уся галузь зараз тягне разом відновити операції та внести зміни, необхідні для відновлення впевненості пасажирів у повітрі, подорожувати в цьому дуже складному середовищі.

Настанова, складена ACI EUROPE, вважають їх відправною точкою безпеки авіації Протокол, опублікований Агентством авіаційної безпеки Європейського Союзу з епідеміологічною експертизою

Європейського центру профілактики та контролю захворювань. Він пропонує практичні поради щодо аеропорту оператори з імплементації протоколу, спираючись на реальні приклади та реальні ситуації.

В основі її лежить концепція «пасажир, що береже здоров'я» - профіль, який був нещодавно отриманий визначена у відповідь на поточну кризу, але, безперечно, залишатиметься актуальною персоною довгий час майбутнє. Актуальність задоволення потреб цього типу пасажирів була прискорена поточна пандемія, яка посилила почуття вразливості людей. Але він має свій корінь у посиленні уваги до особистого добробуту та особистої відповідальності, що вже було в тренді до початку спалаху COVID-19.

Посібник пояснює, як адаптувати процес аеропорту для задоволення потреб пасажирів. Це означає не тільки вжиття заходів щодо мінімізації розповсюдження COVID-19, як рекомендовано в Протокол EASA / ECDC, але також усвідомлюючи сприйняття та емоційні реакції на них.

У таких пасажирів можуть прокинутися запобіжні заходи. Додаткове пояснення та комунікація можуть створити почуття більшого заспокоєння та комфорту.

Підхід надає Керівним принципам цінність та перспективу.

Документ розглядає довгострокові технологічні вдосконалення та інновації, які допоможуть заспокоїти цей тип пасажирів. Сюди входить посилена цифровізація та використання штучного інтелекту для полегшення подорожі пасажирів.

Щоб досягти цього майбутнього, галузь повинна знайти свій шлях через дуже безпосередні поточні труднощі. Бажаю всім користувачам цього посібника успіхів у пошуку успішної реалізації. Важливо, щоб кожен заклад грав свою роль у створенні гармонізованого процесу та забезпечував, щоб пасажирів відчували себе в безпеці та в безпеці. Якщо вам потрібна додаткова допомога чи порада, зверніться до експертів EASA або ACI EUROPE для подальшої допомоги. Ми всі в цьому разом і повинні допомогти один одному, там де це можливо. Поза операційними викликами, накладеними пандемією COVID-19, досвід пасажирів побачить глибокий рух у використанні людей і насолоджуватися послугами аеропорту. Широкий спектр стійких та поетапні плани вдосконалення будуть потрібні для об'єктів та служб, де такі вказівки, як і ці, разом із засвоєними уроками, що тривають, будуть грати ключову роль у плануванні та діях в управлінні. Зараз аеропортам потрібно це взяти можливість активізувати інновації та модернізувати свої засоби та послуги. Нові технології відіграватимуть ключову роль у створенні майбутніх операцій, які не тільки є економічно стійкими, але також екологічно стійкими.

Просуваючись вперед, більш глибока співпраця між операторами аеропорту та зацікавленими сторонами в галузі матимуть вирішальне значення при розробці операцій, які відповідають ще складнішим потребам пасажирів і перевізників, в той

час як аеропорти постійно прагнути створити позитивний досвід пасажирів. Тільки працює разом ми забезпечимо успішне здорове безпечне середовище, повністю відновимо впевненість у повітряних подорожах та гарантування того, що галузь знову не припиниться.

Джуліо Де Карлі
Керуючий партнер
ВСТУП

Як користуватися цими вказівками

Настанови щодо здорового досвіду пасажирів в аеропортах спрямовані на детальне надання

керівництво органам управління аеропортами, що підтримують авіаперельоти в середовищі пост COVID-19

з акцентом на гарантування здоров'я та безпеки як пасажирів, так і персоналу.

Для досягнення цієї мети в Посібниках є інструменти для:

- Визначте нову категорію пасажирів: пасажир, що стосується здоров'я.
- Переконайтесь, що приміщення аеропорту є безпечним середовищем.
- Перегляньте процеси аеропорту для відповідності новим вимогам охорони здоров'я дотримуючись операційних потреб та використовуючи інноваційні рішення.
- Захищайте людей (персонал).

До кожної глави можна звернутися незалежно, але Керівні принципи дотримуються прогресивного шляху та всеохоплюючий підхід з урахуванням спільних рекомендацій EASA (Агентство з авіаційної безпеки Європейського Союзу) та ECDC (Європейський центр захворювань Профілактика та контроль) - наприклад, щодо заходів, які слід здійснити у фізичних випадках дистанціювання не може бути гарантоване.

Графічно в Посібниках використовуються 3 кольорові схеми для ідентифікації конкретних елементів, як показано нижче: Цілі щодо здорового переживання пасажирів у сірих полях, рекомендації EASA / ECDC у блакитних коробках та рекомендації ACI EUROPE у темно-синіх полях

КАРТИНКИ

ТАБЛИЦІ

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Потреба в здоровому досвіді пасажирів

Пандемія COVID-19 призвела до безпрецедентної глобальної кризи для багатьох галузей та для Росії весь сектор повітряного транспорту, зокрема. Ця криза показала, що - в різній мірі – суспільство було недостатньо підготовлено. Однак повторність криз у сфері охорони здоров'я протягом останніх 20 років Роки надсилали неодноразові попередження про ймовірність виникнення такої великої пандемії, як Південна Азія Дихальний синдром (2002), свинка та свинячий грип (2009), Близькосхідний дихальний синдром (2012), Ебола (2012) та Вірус Зіка (2015). Епідеміологія в цілому та нагляд за захворюваннями, зокрема, пропонують корисні аналітичні інструменти та методи виявлення та вимірювання транскордонних патернів інфекційних захворювань, які можуть бути "Сприяє" глобалізація, постійно збільшуючи особисту мобільність та зв'язок із повітрям.

Загальновідомо, що пасажирські та вантажні перевезення полегшують переміщення патогенів поперек світу, і, оскільки більшість інфекційних захворювань мають інкубаційний період, що перевищує 36 годин і будь-яка частина світу може бути досягнута за цей часовий період, потенціал для швидких географічних поширення очевидно. Хоча повітряний транспорт не можна вважати причиною останніх епізодів пандемії часто включають поєднання економічних, екологічних, демографічних та культурних факторів) були поставлені на повітряний транспорт як можливий вектор для або фасилітатор передачі. Попит і очікування, що полетіти безпечно, надійно та вчасно, як ніколи, вплине на спосіб управління аеропортом. Органи взаємодіють зі своїми пасажирями, персоналом та іншими зацікавленими сторонами. Деякі люди можуть побоюватися подорожей через проблеми зі здоров'ям після ув'язнення та обмеження на поїздки повністю зняті. Авіаційний сектор повинен завоювати довіру громадськості та продемонструвати, що політ знову безпечний і ризики зараження значно і ефективно мінімізовані. Нові заходи та адаптовані процеси в аеропортах потрібні на кожному кроці пасажиря подорож - суттєво впливає на експлуатацію аеропорту. Багато заходів, реалізованих у рамках фаз перезавантаження та відновлення, обов'язково мають бути тимчасові; однак є кілька ініціатив та змін для створення здорового пасажирського досвіду що може стати постійним або призведе до подальших змін та еволюції з часом. Як зазначає EASA / ECDC4 : «Очікується, що з часом профілактичні заходи будуть поступово зменшуватися відповідно до зниження рівня ризику. Крім того, як додаткові надійні пом'якшувальні заходи стають наявними вони повинні розглядатися як альтернатива, щоб полегшити навантаження на пасажирів та персонал, підтримуючи належний рівень безпеки для здоров'я відповідно до рівня ризику. " Для забезпечення здорового досвіду пасажирів заходи повинні бути науково підтримані, ефективні і реалізуються таким чином, щоб мінімізувати зриви. Реалізовані заходи потрібно постійно переглядати та адаптувати або замінювати, якщо стають доступні ефективніші чи ефективніші рішення.

Методика з рекомендацій для пасажирів ACI EUROPE

Послуги в європейських аеропортах

Безпечний та якісний досвід пасажирів буде ключовим фактором успіху для керівних органів аеропорту, щоб повернути обережним і тривожним мандрівникам під час і після кризи COVID-19. Задоволені та заспокоєні пасажирів, ймовірно,:

- Будуть рекомендувати аеропорт іншим та поділитися своїм позитивним досвідом через соціальні мережі.
- Стануть лояльним і, швидше за все, повернуться.
- Витратять більше часу та грошей в аеропорту, коли це стане можливим знову (кожне зростання задоволеності пасажирів + на 1% приводить до + на 1,5% збільшення неавіаційних доходів)

5. Настанови ACI EUROPE щодо пасажирських послуг в європейських аеропортах пропонують методологію посилити пасажирський досвід систематично і всебічно. Ця методологія також може бути використана та розвинена для створення здорового досвіду пасажирів. Вона містить такі основні елементи, як також показано на малюнку нижче:

- **Ідентифікація та сегментація пасажирів**

- **Аналіз потреб та очікувань пасажирів**
- **3P підхід (приміщення, процеси, люди)**

На першому кроці необхідно визначити відповідні категорії пасажирів в аеропорту. З кризи COVID-19, раніше не розглянуті категорії пасажирів з конкретними потребами та очікуваннями, що стають актуальними для аеропортів. Нова категорія - охорона здоров'я пасажирів"- до яких належать пасажирів, особливо вразливі до захворювань або що прагнуть подорожувати під час криз зі здоров'ям, з'явився і буде далі описано в наступній главі. Потреби та очікування пасажирів, що стосуються здоров'я, повинні бути ретельно оцінені, перш ніж визначити найбільш підходящі ініціативи та адаптації, необхідні для здорового пасажирів досвід. З цією метою піраміда сприйняття пасажирів пропонується наступним чином.

Для створення здорового пасажирського досвіду необхідно розглянути цілий ряд спеціальних заходів і реалізовано для приміщень, процесів та людей аеропорту, відповідно до т. зв 3P підхід. Ці Посібники містять огляд різних ініціатив та змін необхідний для отримання здорового пасажирського досвіду. Кожен з 3P має спеціальну главу в цих Правилах, що охоплюють:

- **Приміщення: підтримують свою первісну функціональність (наприклад, чистоту, привабливість, чуйність) місця, простотою навігації) та пристосування нових правил безпеки, такі вимоги, як фізичне дистанціювання.**
- **Процеси: підтримуйте операційну ефективність і переорганізуйте точки дотику подорожі пасажирів у відповідь на пандемію.**
- **Люди: підтримують найвищий рівень обслуговування та заспокоюють громаду (тобто персонал та всіх людей в аеропорту), що приміщення та процеси забезпечать їхнє здоров'я та безпека.**

ПАСАЖИР

У цій главі буде визначено нову категорію пасажирів, що стосується здоров'я пасажирів з його конкретними потребами та очікуваннями. Головними цілями для здорового досвіду пасажирів будуть бути окресленими.

1.1. НОВА КАТЕГОРІЗАЦІЯ ПАСАЖІВ:

ЗДОРОВ'Я, ЩО ПОДАЄТЬСЯ ЗДОРОВ'Я

Оскільки в аеропортах вживається ряд заходів, щоб гарантувати здоров'я та безпеку подорожей громадськості та їх персонал, вони також повинні враховувати нові моделі поведінки пасажирів, яка, ймовірно, збережеться, коли закінчиться поточна пандемія: Це занепокоєння споживачів уже було підкреслено кількома дослідженнями.

Міжнародний ринок

дослідження

Представницький зразок у 18 країнах виявив три основні форми поведінки, с споживачі:

- Більш свідоме здоров'я (56% опитаних людей).
- Більш прихильні до економії грошей на "дощовий день" (44% опитаних людей).
- Більш екологічно свідомі (38% опитаних людей).

Ще одне дослідження показав, що наявність "стратегії здоров'я" буде стратегічним диференціатором для компаній у майбутньому, оскільки, як повідомляється, 64% респондентів бояться за своє здоров'я та 82% бояться за здоров'я інших.

Середовище аеропорту є унікальним, оскільки сприяє взаємодії стільки людей з різних культур та місць. Ці пасажирів переймають нову поведінку, спрямовану на це обмеження ризику передачі під час їхньої подорожі. Органи управління аеропортами повинні постійно підтримувати і мати на увазі, що пасажирів потрібно захищати і в той же час запевняти та інформувати про них вжиті заходи. Як результат, пасажирів потрібно буде одночасно інформувати.

Тому що аеропорти відіграють вирішальну роль у допомозі людям усвідомити свої амбіції / цілі та здійснити їх їхні бажання / прагнення навколишнє середовище сприяє багатьом пасажирів з різних культур демографічні дані змішуються та взаємодіють. У цих пасажирів буде своя особа уявлення та, можливо, досвід щодо COVID-19, сформований епідеміологічною ситуацією, реакцією уряду та громадськості та комунікації в їхньому місці проживання. Це означає, що сприйняття та досвід COVID-19 не є однаковими, але значно варіюються в залежності від індивідуального середовища та обставин кожного пасажирів. Аеропорти повинні пам'ятати про це, будуючи плани відновлення, щоб заспокоїти пасажирів та створити впевненість у безпеці повітряних подорожей для здоров'я. Категоризація пасажирів базується насамперед на поглядах та цінностях, а не лише на поведінці аеропорту.

Це нова категорія пасажирів, що стосується здоров'я пасажирів:

- Зверніть особливу увагу на заходи, спрямовані на обмеження ризику передачі (для наприклад, збільшення на 90% частоти миття рук).
- Збільшити їхню свідомість споживання в аеропортах (вартість, стійкість, скорочення контакт людини).
- Продовжуйте використовувати технологію та розглядаючи цифрові та без / сенсорні рішення.
- Очікуйте, що органи управління аеропорту:
 - відповідати на їх потреби та очікування.
 - переосмислити відносини з ними та іншими зацікавленими сторонами.
 - впроваджувати інновації для забезпечення рішень.

Оскільки дослідження ринку обов'язково зупинилися в багатьох аеропортах під час пандемії, неможливо знати, на цій початковій фазі одужання конкретні потреби та очікування пасажирів. Тому нас дійсно рекомендується якомога швидше розпочати обстеження для визначення з більшою точністю, що може завадити пасажирів знову літати. Це буде ключовим, що краще визначити та зрозуміти різні категорії пасажирів як поведінку, мотивацію, бажання та проблеми, спрямовані на вирішення змін після кризи COVID-19. Концепція, планування та надання послуг та всього досвіду аеропорту необхідно узгоджувати потреби та очікування пасажирів, який стосується здоров'я. Нарешті, досвід клієнтів складається як з матеріальних цінностей, так і з емоційних факторів: цілком ймовірно, що це почуття, в цей конкретний момент, переважатимуть.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Органи управління аеропорту, спрямовані на підвищення пасажирів досвід:

- Проведення опитувань для визначення та аналізу потреб та очікування пасажирів після кризи COVID-19.
- Розпочніть комунікаційні кампанії, щоб переконати пасажирів у цьому їх здоров'ю не загрожуватиме, і всі заходи були вжиті для їх безпеки - зокрема, стосовно ризиків передачі.
- Розширити використання всіх каналів зв'язку і особливо соціальні медіа для надання необхідної інформації пасажирам підготувати подорож (наприклад, необхідну документацію, нову процедури, реалізовані заходи, вимоги за призначенням).
- Переконайтеся, що вони повністю інтегрують аспект безпеки здоров'я власну корпоративну культуру та стратегію.
- Активно сприяти співпраці між зацікавленими сторонами ключова роль у досвіді пасажирів (тобто наземні вантажопідйомники, авіаперевізники, ОАВ, субпідрядники тощо), щоб поставити чітке та індивідуальне повідомлення.

1.2. НОВА ПІРАМІДА ПАСАЖИРІВ - НІ ВИКОРИСТАННЯ

Після того, як керівний орган аеропорту визначив категорії пасажирів, які, ймовірно, будуть використовувати його приміщення та проаналізував їхні конкретні потреби та очікування (з урахуванням охорони здоров'я пасажирів), наступний крок - визначити, які ініціативи та зміни слід здійснювати забезпечити здоровий досвід пасажирів. Для того, щоб досягти цього, концепція пасажира, рівень сприйняття - надзвичайно корисний інструмент, оскільки охоплює почуття пасажирів. Зокрема, рівень стресу, а також емоції, будь вони позитивними чи негативними, ймовірно, впливатимуть кардинально сприйняття ініціатив та змін на кожному кроці пасажирської подорожі.

Як повідомляється в Настановах ACI EUROPE щодо пасажирських послуг в європейських аеропортах, виявлено три рівні сприйняття пасажирів, які об'єднані в піраміду: потрібно, очікувано та оцінено. Піраміда сприйняття пасажирів враховує також емоційні фактори, як потреби та очікування конкретних пасажирських сегментів. Він також підтримує аеропорти, коли оцінка різних ініціатив та змін, необхідних для створення здорового досвіду пасажирів. Вимагається необхідний рівень піраміди становить мінімум, який повинен бути для здорового досвіду пасажирів. Якщо ці основи неможливо доставити в аеропортах, подорож пасажира могла б вважати себе небезпечним і здоров'ям пасажири матимуть неприємний досвід якими вони також можуть поділитися в соціальних мережах. Аеропорти настійно рекомендують систематично виконувати ці основні вимоги, оскільки в протилежному випадку пасажири можуть не повернутися назад, впевненість у повітряних подорожах. Необхідний рівень піраміди включає, наприклад:

- Ключові оперативні пасажирські процеси (наприклад, реєстрація, безпека, паспортний контроль, посадки) виконуються таким чином, щоб мінімізувати ризики передачі та позитивно впливати на сприйняття таких ризиків для здоров'я та безпеки пасажира.
- Виконання нормативно-правових вимог щодо охорони здоров'я повністю і послідовно виконується - наприклад, вимоги для працівників носити маски для обличчя чи інші засоби індивідуального захисту, якщо це потрібно, фізичні полегшення та дотримання дистанції в усьому аеропорту.
- Приміщення регулярно прибирають та дезінфікують.

Очікувано

Очікуваний рівень піраміди є задоволенням потреб та очікувань Російської Федерації більшості пасажирів, які виходять за рамки мінімальних вимог. Зазвичай ці очікування є специфічні для конкретних сегментів пасажирів в аеропорту, які можуть залежати від їх культурних особливостей

передумови або місцеві особливості. Очікуваний рівень піраміди включає, наприклад:

- Основні послуги, які мають бути доступні по всьому аеропорту, включаючи нові роздрібні пропозиції та пропозиції F&B

(наприклад, більше препаратів для профілактики, засобів особистої гігієни, вивезення та доставки).

- Максимально використовуйте безконтактні процеси в точках дотику.

- Заспокоєння персоналу через підвищений рівень тривоги та стресу.

- Чітка та послідовна інформація про вжиті заходи.

Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

Цінування

Цінний рівень піраміди становить ініціативи, що перевищують очікування більшості пасажирів у конкретному аеропорту. Досвід, який перевищує очікування, швидше за все. Необхідно ділитися в соціальних мережах та сприяти позитивному іміджу аеропорту. "Вау" фактори заохочують повернути пасажирів і надалі допомагати повернути впевненість у авіаперельотах.

Оцінений рівень

піраміда складається, наприклад:

- Нові технології для безконтактною подорожі до кінця до кінця, включаючи всі точки дотику.

- Концепції сюрпризу та захоплення взаємодіяти з пасажирів в більш емоційному стані і особистим шляхом, досягаючи їх серця і провокуючи позитивні емоції.

- Зверніть увагу або жести з боку персоналу, які змушують пасажирів почувати себе привітними, що запам'ятаються, створять позитивні емоції та приємні спогади.

Ці три рівні можуть застосовуватися до медико-санітарних заходів відповідно до наступної піраміди

1.3. Цілі для здорового пасажирів

ДОСВІД

Перш ніж рекомендувати ініціативи та зміни, щоб забезпечити здоровий досвід пасажирів, цілі до досягнення

Для досягнення цього потрібно бути ретельно визначеним, зокрема, маючи на увазі здоров'я пасажирів.

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ

- Профілактика інфекцій COVID-19 шляхом передачі повітря або через повітря поверхневий контакт.

- Надання впевненості пасажирів, що подорож через аеропорт, з різними сенсорними точками, безпечний.

- Дотримання рекомендацій та правил з компетентні органи та відповідні установи.

- Задоволення потреб та очікувань охоронців здоров'я пасажирів.

- Всебічне досягнення здорового пасажирського досвіду компанією

однаково звертаючись до ЗП (приміщення, процеси, люди) під час подорожі пасажиром в кінці.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Уважно та всебічно визначайте цілі для здорового пасажирів досвід врахування конкретних потреб та ваших очікувань пасажирів, а також специфічні характеристики пасажирського терміналу будівлі та споріднені споруди.

ПРИМІЩЕННЯ

Для цілей цих Правил приміщення розглядаються як термінальні та інші об'єкти, пов'язані з пасажирами, які перебувають під контролем Управління аеропорту (наприклад, паркування, а в деяких випадках мультимодальні платформи, такі як метро та залізничні станції).

2.1. ФІЗИЧНЕ ВИДАЛЕННЯ

Протягом всього декількох місяців COVID-19 поширився в усьому світі. Дослідження показують, що передача може відбуватися за допомогою слини, часто у вигляді мікро-крапельок. Коли людина чхає, кашлює або навіть видихає, вони виділяють невеликі крапельки - часто занадто малі, щоб побачити їх неозброєним оком - що може переносити вірус. Особи, які приймають, можуть бути заражені, вдихаючи їх крапельки, або отримавши ці краплі на руки, а потім торкнувшись їх обличчя.

Під час нинішньої пандемії європейські держави (і в цілому уряди країн) глобус) наклали «фізичну відстань», яку слід дотримуватися між окремими людьми. Це вважається важливим та ефективним заходом профілактики, оскільки очікується, що це більшість крапель падають і досягають підлоги та / або випаровуються перед поїздом а відстань 1,5 м (однак визнано, що немає єдиної думки щодо ідеального фізична відстань для мінімізації передачі).

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖИРІВ -

Приміщення

Забезпечити здоровий досвід пасажирів до...

- Досягнення фізичної дистанції між людьми в аеропорту приміщення (гл. 2.1).
- Забезпечення оптимального рівня гігієни за рахунок посиленого очищення та дезінфекція (глава 2.2).
- Поліпшення термінального обігріву, вентиляції та кондиціонування (HVAC) (Глава 2.3).
- Заохочення використання масок для обличчя в приміщеннях аеропорту (Розділ 2.4).
- Встановлення захисних екранів у точках дотику між пасажирами та персоналу (Глава 2.5).

Для цих цілей у Правилах, приміщення розглядаються як термінальні та інші об'єкти, пов'язані з пасажирами, які перебувають під контролем Управління аеропорту (наприклад, паркування, а в деяких випадках мультимодальні платформи, такі як метро та залізничні станції).

ВООЗ, передача ГРВІ-CoV-2: наслідки для запобіжних заходів щодо запобігання інфекцій, липень 2020 року. Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖИРІВ -

Фізичне Віддалення

Фізична дистанція повинна бути досягнута у всьому пасажира подорож...

- У чергах.
- У переміщенні (пасажирські потоки) та місця очікування.
- у приміщеннях, таких як магазини / ресторани, салони, туалети, автобуси, автоматизовані переїзди людей, ескалатори, ліфти тощо.
- Під час будь-якої взаємодії між пасажирами та персоналом.

Використання наявних підлогових поверхонь (маркування) потрібно максимально використовувати і полегшити здійснення фізичної дистанції при збереженні операційної ефективності.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC10

- Пасажирам слід нагадати про фізичну відстань 1,5 метра між людьми, яку слід підтримувати якомога більше в аеропорту.
- Якщо це не може бути гарантоване через експлуатаційні обмеження, Оператор аеропорту повинен впроваджувати заходи щодо зменшення ризику.

2.1.1 ВПРОВАДЖЕННЯ ФІЗИЧНОГО РОЗВИТКУ (ЗАГАЛЬНІ)

У цій главі перелічені рекомендовані загальні ініціативи щодо досягнення фізичної дистанції для:

- Зони всередині терміналу
- Ділянки за межами терміналу (приморський і аеродромний)
- Обмеження доступу до терміналів
- Моніторинг фізичної дистанції

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC11

- Оператори аеропорту у співпраці з операторами повітряних суден та інші зацікавлені сторони в галузі авіації, де це можливо рекомендується вжити відповідних заходів для запобігання чергам в районах з високою концентрацією пасажирів, наскільки це можливо, щоб зменшити ризик зараження, викликаного непотрібною взаємодією людини. Для черги розмітка підлоги не менше 1,5 метрів один від одного може допомогти пасажирам у підтримці фізичного дистанціювання.
- Оператори літаків та оператори аеропорту повинні співпрацювати забезпечити дотримання фізичної дистанції, де б не було можливо, особливо під час реєстрації, перевірок безпеки, до висадки та посадки. Коли рекомендовано фізична відстань не можлива (принаймні 1,5 метра) через інфраструктуру або експлуатаційних обмежень, ПС оператори та оператори аеропорту повинні впроваджувати та заохочувати дотримання додаткових заходів щодо зменшення ризику такі як гігієна рук, дихальний етикет, використання обличчя маски, розширені процедури посадки, додаткові автобуси для посадки тощо. Оператори аеропортів, наскільки це можливо, також слід встановити окремі протилежні потоки. Це могло б можна досягти за допомогою розмітки підлоги, стійок або напрямку знаки. Що стосується доступу до туалетів аеропорту, принципи фізичне дистанціювання слід враховувати та дотримуватися.

11. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні рекомендації щодо управління повітряними пасажирами та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

27 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах
РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE – Зони всередині терміналу

Циркуляція, потоки:

- Перестановити пасажирські потоки з вивіскою маршрутів, куди в одну сторону можливо уникнути перехресних потоків та переповнених районів.
- Активно керувати потоками за допомогою інструментів управління пасажиропотоком та / або персоналом.

Черга (заїзд, охорона, прикордонний контроль, посадки тощо):

- Захисні панелі для розділення сусідніх смуг черги.
- Відкрийте / закрийте певні столи / стійки, кіоски або смуги безпеки щоб забезпечити простір між пасажирами; ретельно стежити і зробити пристосовування для того, щоб забезпечити відкриття достатнього обладнання для запобігання черги, що виникають.
- Якщо можливо оперативно та фінансово, збільшити кількість відкритих лічильників / ліній.
- Якщо це можливо оперативно та фінансово, відкривайте лише одні сусідні двері для посадки.
- Якщо це можливо і в фінансовому плані, організуйте посадку малою групою (наприклад, виклик пасажирів за допомогою сусідніх рядів).
- Якщо оперативно та фінансово це можливо, скасуйте попередню реєстрацію на посадку.
- Короткі привітання. Агенти направляють пасажирів у черги з меншою кількістю пасажирів та / або обладнання для самообслуговування (наприклад, кіоски для самостійної реєстрації, саморобний мішок-крапля тощо).
- Комунікації: додаткова спеціальна інформація на кожній черзі , запис.

Повернення багажу номерів:

- Марки підлоги в ідеалі зміщені на відстані 2-3 м від каруселі для підтримання фізичне дистанціювання.
- Коли це можливо, використання лише кожної другої каруселі та лише 1 політ за одну карусель за раз.
- Спілкування: додаткова спеціальна інформація щодо кожного багажу.

Підйомники:

- Повторно визначте максимальну пропускну спроможність на підйомник для фізичного відставання
- Організуйте чергу перед підйомником із позначками на підлозі.
- Потоки входу / виходу: чітко повідомляйте, що людям потрібно покинути приміщення , підніміться перед тим, як увійти в інші.
- Комунікація: додаткова спеціальна інформація в кожній або поза її межами підйому.

Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

Пасажирські послуги:

- Послугами слід активно керувати, щоб уникнути переповнення людей.
- Туалети: Повторне визначення максимальної потужності та контрольної кількості

осіб всередині; керувати чергою з позначками на підлозі; виділити кожного інший умивальник та пісуар, якщо це підходить.

- Шезлонги: Повторне визначення максимальної потужності та контрольного номера осіб всередині; зніміть сидіння та столики всередині і уникайте схрещування, якщо це можливо.
- Зал для куріння: коли це можливо, закрито - якщо ні, то слід визначити максимум ємності та керуйте чергою з позначками на підлозі.
- Молитовні кімнати: заново визначте максимальну потужність та керуйте чергою з позначками підлоги.
- Бізнес-центри: переосмислити максимальну потужність та керувати ними через чергу з позначками на підлозі.
- Ігрові зони: коли це можливо, закриті.
- Сервісні столи (наприклад, лічильники продажів квитків, втрачені та знайдені дані) лічильники) потрібно буде попросити виконати фізичні заходи дистанціювання, застосовні в термінальних районах. Таким чином використання поясних шлагбаумів та підлогових знаків буде потрібно, маючи в пам'яті, що вони не повинні перешкоджати пасажирським потокам і призводити до вузьких місць (завжди підтримуйте циркуляційний коридор).

Меблі для відпочинку (зони очікування, пансіонат, ворота вильоту, салони тощо):

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC12

- Коли автобуси використовуються для посадки / висадки, збільшуватиметься кількість автобусів для того, щоб розміщення фізичної дистанції пасажирів всередині них.

12. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирями та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Ділянки за межами терміналу (приморський і повітряний)

Автобусні та автоматизовані переїзди людей (APM) (на узбережжі та в аеропорту)

- Повторно визначити максимальну місткість кожного транспортного засобу, щоб забезпечити відстань (наприклад, один 2-3м² / один пасажир всередині транспортних засобів) та позначки підлоги всередині пасажирів (якщо можливо).
- Необхідно враховувати експлуатаційні наслідки в частині додаткова обробка пасажирів / час руху та / або номери автобуса необхідні для борту / борту.
- Обмежити та контролювати кількість пасажирів на платформах APM та автобусах зони очікування.
- Окремий потік пасажирів для посадки та посадки в транспортний засіб.

Таксі, автостоянки та інші лінії очікування:

- Керуйте відстань за допомогою позначок на підлозі.

30 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажиря на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC15 -

Обмеження доступу до терміналів

- Доступ до терміналів аеропорту повинен бути обмежений пасажирями, екіпажем

членами та персоналом (оператори аеропорту та літаків, а також інші) постачальники послуг / постачальники, до яких потрібно ввести термінал виконують свої завдання) наскільки це можливо. Супроводжуючі особи слід отримувати доступ до терміналів аеропорту лише за особливих обставин (наприклад, під час супроводу або підбору пасажирів, який вимагає цієї допомоги, наприклад, особам з обмеженою рухливістю (PRM), неповнолітні без супроводу тощо).

- Коли зустрічі та привітання неможливо уникнути (наприклад, для осіб, які потребують необхідності) допомога, зона зустрічі та привітання повинна бути встановлена подалі від виходів із зони обмеження та подалі від основного пасажирів потік, щоб зменшити ризик приїзду пасажирів, що перетинають шляхи з іншими особами.

15. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирів та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Обмеження доступу до терміналів

Відвідувачі:

- Відповідно до особливостей кожного аеропорту та національного законодавства регулювання, обмежують доступ провідних, привітань та відвідувачів будівля терміналу до тих пір, поки це не створить натовпу і черги, які можуть потім збільшити ризики передачі, а також створити потенційні вразливості безпеки.
- Супровід осіб для людей з обмеженими можливостями, людей похилого віку або без супроводу неповнолітнім слід все ж дозволити доступ до терміналу.
- Організуйте місця зустрічей на паркувальних майданчиках та бордюрах для пасажирів пікап та керівництво пасажирів, що приїжджають до цих місць (також запропонуйте зустрічаючим надіслати SMS пасажирів).
- повідомляти про обмежувальні заходи в місцях паркування, аеропорту станцій метро / залізничних станцій та терміналів, а також у всіх аеропортах канали зв'язку.

31 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Моніторинг¹

- Рекомендується, щоб органи управління аеропортом здійснювали моніторинг ефективності заходів фізичного дистанціювання та чи пасажирів дотримуються їх; персонал повинен бути уповноважений на це нагадувати пасажирів про діючі правила.
- Виконання обов'язків з питань виконання правових норм залежить від ролі аеропорту різні процеси (порівняно з авіакомпаніями, обробниками, операторами з / п тощо).
- Інструменти моніторингу можуть включати візуальні перевірки з боку аеропорту, авіакомпанії та персонал з наземної обробки та / або використання засобів моніторингу (наприклад, витрата інструментів моніторингу), відеомоніторинг, відеоаналіз, технології для підрахунку пасажирів у просторах / зонах тощо) та пасажирів, динамічне моделювання (див. Розділ 2.4.10).

2.1.2 ТЕХНІЧНЕ сидіння

Стандартне сидіння на терміналі забезпечує простір значно менше 1,5 м між сусідніми сидіннями. Рекомендована фізична відстань у 1,5 м не може бути гарантована в існуючих зонах для сидіння.

Зручне сидіння є, тим не менш, основною вимогою для задоволення пасажирів в аеропорту.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Для того, щоб гарантувати необхідне фізичне відстань у 1,5 м, аеропорт

Керівні органи можуть враховувати:

- Зменшення загальної кількості пропонувананих місць.
- Перестановка місць / місць для сидіння з використанням раніше порожні пробіли.
- Звичайні одномісні стільці можна легко зняти і дець зберігати подалі від пасажирських зон. Однак, лавки для сидіння не можуть бути знято повністю і жодного місця в кожній лавці, як це вплигло би на стійкість лавок і може бути небезпечним. У такому випадку потреби в індивідуальних місцях можуть бути заблокованим (почерговим).
- Заблоковані сидіння повинні чітко сигналізуватися рішеннями / засобами які пасажир та персонал, що прибирають, не можуть легко усунути.

Стійкість щоденного використання повинні бути розглянута. Хрестики з клейкими стрічками на підставі сидіння необхідно уникати через можливе пошкодження сидінь.

- Пара і сімей повинні сидіти разом , розглядаються відповідно до місцевих правил.
- Достатня кількість решти місць має бути зарезервована Людей з обмеженими можливостями, людей похилого віку, вагітних жінок та інших пасажирів в пристосовані місця.

2.1.3 ПІДТРИМАННЯ ТА ЗНАЧЕННЯ

З метою дотримання рекомендації забезпечити - якомога більше - мінімум фізична відстань 1,5 м в межах терміналу, важливо відобразити додаткові вивіски та інформація для пасажирів, відвідувачів та персоналу, що використовують:

- Цифрові екрани, моніторні дисплеї та статичні дисплеї.
- Маркування підлоги.
- вертикальна вивіска.
- Конкретні оголошення через електронні динаміки.
- Інформація щодо цифрового наведення даних, щоб уникнути переповнених зон.

33 | Наставови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажир на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Цифрові екрани, моніторні та статичні дисплеї:

- Найпростіший спосіб інформування пасажирів - це використання існуючих статичних даних дисплеї та монітори, щоб забезпечити інформацію про кожна точка дотику.
- Інформація повинна бути стандартизована у форматі та змісті, з простими повідомленнями та піктограмами.
- Використовуйте позитивні повідомлення з кольорами високої видимості.
- Уникайте негативних зображень та заборон.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Маркування підлоги:

Точкові точки, такі як реєстрація, контроль пропуску, безпека та кордон

Контрольні та бортові ворота можуть створювати обмеження в експлуатації, важко забезпечити 1,5 м фізичне дистанціювання в будь-який час. Коли справа доходить до ситуації для черги, спеціальні розмітки для підлоги корисні для забезпечення відстані між пасажирами.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Конкретні оголошення через електронні колонки:

- Використовуйте автоматизовані повідомлення через електронні динаміки для надавати інформацію та нагадувати пасажирам про вимогу підтримувати 1,5 м фізичну відстань. Оголошення повинні бути зроблені в різних точках дотику та через регулярні проміжки часу експлуатаційні години.
- використання додаткових мов, окрім місцевих чиновників мова також рекомендується.

Аеропорт Мюнхена / MUC & Dublin Airport / DUB

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Інформація про цифрове націлювання, щоб уникнути переповнених ділянок

- Користування послугами навігації та геолокації в приміщенні, зареєстрованої в програмі аеропорту, щоб інформувати пасажирів та відвідувачів та стежити за пасажирськими потоками.
- Це рішення дозволяє визначити, де обидва райони найбільш переповнені в зонах аеропорту доступ до областей доступу та до терміналів - і таким чином може сприяти розподілу пасажирів, інформуванню та керівництву їх на маршрути або в райони, де менше припливу та запобігання натовпи.
- Він також може надати пасажирам карту розташування дезінфекційні пункти, зберігання пунктів захисного матеріалу та туалетів.

35 | Настави ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC17 -

Інформація про пасажирів

- Пасажирам слід регулярно проходити інструктаж через аудіовізуальні повідомлення, а також інші відповідні засоби дотримуватися заходи профілактики, що проводяться в різних районах аеропорту та в літаку і належним чином розглянути повний набір профілактичних заходів. Їх також слід попередити про наслідки не дотримання таких заходів.
- Матеріали з питань охорони здоров'я повинні бути широко доступні за адресою приміщення аеропорту (входи, інформаційні екрани, ворота, салони, тощо). Слід звернути увагу на формат охорони здоров'я рекламний матеріал: настійно рекомендуються піктограми. Цей матеріал повинен бути доступний національною мовою (мовами), англійською мовою і, де необхідно, іншими мовами, що базуються на більшості загальноюмовні профілі пасажирів, які користуються аеропортом.

17. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні рекомендації щодо управління повітряними пасажирами та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

2.1.4 ІНФОРМАЦІЯ З ФІЗИЧНОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ НА ЧАС ПОДОРОЖІ

У цьому розділі викладено додаткові вказівки щодо того, який вид інформації слід надавати разом у подорож пасажирів, щоб наголосити на фізичній дистанції та інших профілактичних заходах.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Інформація перед польотом

- Інформація про пасажирів про "фізичне дистанціювання" та інше застосовувані заходи в аеропортах повинні розпочатися з доставки пасажиром маршрутного рейсу при бронюванні що дозволить досягти подвійну мету:
 - Пасажири адекватно інформуються заздалегідь чого очікувати з точки зору подорожніх процесів та поведінки під час входу та використання приміщень аеропорту.
 - авіаперевізники повідомлені про застосовані заходи в аеропортах, щоб корисна інформація була надана їх пасажиром під час подорожі в термінальних районах модифікується відповідно.
- Веб-сайти аеропортів слід оновлювати, щоб відображати "фізичні" дистанціювання та інші застосовні заходи з інформацією надається в найпопулярніших розділах.
- Ту саму інформацію слід «відштовхувати» від прямої спілкування з громадськістю через соціальні медіа.
- Інформація, що надається Центром телефонного обслуговування аеропорту.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Інформація про доступ та паркування

- Наземний транспорт: зв'язок з органами державної влади та транспортні компанії.
- Застосовувані фізичні дистанції повинні бути відображені на Моніторах громадського транспорту.
- Відповідне оголошення може транслюватися в автобусі / метро автобус, який прямує до аеропорту.
- Спеціально для тих, хто в'їжджає в приміщення для паркування аеропорту, заходи також слід відобразити.

37 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажир на аеродромах

18. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління авіа пасажиром, персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC18 -

Обмеження доступу до терміналів

- З метою зменшення кількості людей в терміналах, і отже, полегшують фізичне дистанціювання, оператори аеропорту, в координації з операторами повітряних суден повинна інформувати пасажирів до їх прибуття в аеропорт доступ до терміналів є обмежений лише для пасажирів, за винятком цих представлений у розділі 2 "Загальні міркування". Крім того, Оператори аеропортів повинні чітко сигналізувати про точки, за якими перебувають будь-які супроводжуючі особи не можуть їхати.
- Оператори аеропортів повинні повідомити про це людей, які зустрічають та проводжають, доступ до терміналу обмежений пасажиром, членами екіпажу і лише персонал аеропорту.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Інформація при виїзді

Як зазначено в главі 2.3, використання моніторів, знаків, маркування підлоги, настінні плакати та публічні оголошення на кожній точці дотику є одними з рекомендованих інструментів.

Бордюр:

- Повинні бути чіткі вивіски, розмітка підлоги та тимчасова інфраструктура відображатись для чіткого визначення буферних областей, якщо вони переповнюються трапляються в залі вильоту.
- Персонал аеропорту може вимагати направлення пасажирів на в'їзд відповідний термінальний вхід на основі реєстрації авіакомпанії розподілу, щоб уникнути перехресних потоків та перевантажень при реєстрації зали.
- Конкретна інформація для зустрічаючих або відвідувачів.
- Інформаційні дисплеї (статичні або цифрові екрани).

Перевір:

- всі фізичні дистанції та будь-яке конкретне здоров'я
- Процеси захисту, знову ж таки, повинні бути чітко видні пасажири в залах реєстрації, незалежно від типу заїзду, використовуваний метод (реєстрація кабінок зустрічних, самообслуговування загального користування (CUSS) кіоски, кіоски веб-реєстрації).
- Персонал аеропорту та авіаперевізника може вимагати усного інформування пасажирів на фізичне дистанціювання та охорону здоров'я заходи.
 - Знаки фізичного відстанню та маркування підлоги підлягають дії формування бар'єрного пояса (утворення змій проти прямих ліній).

Безпека та паспортний контроль, митна служба:

- Інформаційні дисплеї (статичні або екрани) для інформування пасажирів про застосовувані заходи та процеси охорони здоров'я.
- Знаки фізичної дистанції та маркування підлоги гарантують, що оптимальна відстань дотримується.

Ворота / Посадки:

- Для рейсів буде потрібна додаткова інформація для пасажирів з додатковими / конкретними заходами, що вводяться державними органами (наприклад, скринінг входу / виходу, див. розділ 3.1).
- Правила фізичного дистанціювання призведуть до нових посадкових процедур, які повинні бути чітко оголошені пасажирам персоналом інternату до та під час посадки.
- Ворота Сидіння: заблоковані сидіння, а також місця, відведені для PRM або літні мандрівники повинні бути чітко позначені.

40 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Інформація про прибуття

Бортовий борт:

- Після посадки в аеропорту призначення та під час руху таксі до місце стоянки літака, екіпажі авіакомпанії повинні продовжувати роботу інформативні повідомлення, щоб пасажири були в курсі заходи COVID-19, що діють в аеропорту, з особливою увагою на фізичне дистанціювання.

- Додаткові дисплеї потрібні, коли в'їжджають пасажери в будівлю терміналу з чітко видимою інформацією про фізичні правила дистанціювання та інші застосовні заходи (наприклад, в'їзд скринінг, якщо цього вимагають органи державної влади).

Прикордонний контроль, митні, втрачені та знайдені:

- Інформація повинна відображатися, використовуючи статичні та цифрові екрани, інформувати пасажирів про будь-який застосований захист здоров'я заходи та процеси.

- Знаки фізичного відстанню та маркування підлоги будуть стимулювати пасажери поважати фізичну дистанціювання.

Відшкодування та доставка багажу:

- Пасажирам слід повідомити про час прибуття своєї сумки на поясі (перша сумка на дисплеї пояса або індивідуальна інформація про смартфон), щоб уникнути зайвої черги.

- Фізичні знаки дистанції та маркування підлоги будуть стимулювати пасажери поважати фізичну дистанціювання.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Інформація на з'єднаннях

Крім інформації, наданої авіаперевізниками, додаткові дисплеї потрібні в пунктах пропуску підключення з чітко видимою інформацією про правила фізичної дистанції та інші застосовні заходи.

41 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Інформація в інших сенсорних точках Інформація про аеропорт

- Персонал аеропорту відіграватиме ключову роль у забезпеченні пасажирів адекватною інформацією та допоможе знизити рівень стресу та тривожність.

- Інформаційні листівки про фізичне дистанціювання та інші застосовні повинні бути доступні заходи, включаючи корисну інформацію підкреслюючи можливий додатковий час у кожній точці дотику. Корисні поради, чого можна очікувати для повернення рейсу.

- наявність мобільних інформаційних агентів у різних точках дотику сприятиме плавному досвіду пасажирів. Пасажирські послуги (наприклад, туалети, дитячі кімнати, салони, кімнати для молитви):

- Функціонування та використання цих об'єктів повинні бути змінені в дотримання фізичної дистанції та інших застосовних заходів.

- Користувачі повинні бути поінформовані про всі застосовані заходи чітко видимі дисплеї перед входом у відповідні приміщення.

- Максимальна кількість дозволених осіб у кожному з цих закладів повинні відображатися.

Wi-Fi в аеропорту:

- фізичне дистанціювання та інші застосовні профілактичні заходи слід перенести всіх, хто має доступ до Wi-Fi аеропорту в межах приміщення.

42 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

2.1.5 ФІЗИЧНЕ ОБМЕЖЕННЯ КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Якщо застосовується без урахування конкретних експлуатаційних обмежень, суворі фізичні дистанціювання має величезний вплив на обмежені простором операції більшості підприємств роздрібною торгівлі,

Продукти харчування та напої (F&B) та інші торгові точки. Роздрібна торгівля / П / Б потребують інших комерційних підрозділів діяти найкращим чином, оскільки вони є важливою частиною досвіду пасажирів на аеропорти - особливо зважаючи на те, що пропозиція збору та доходів зменшується. Вони також займають значну кількість місцевих жителів та забезпечити аеропорти важливим джерелом доходу та мають важливе значення для їх власної фінансової стійкості.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC19

Повторне відкриття несуттєвих послуг аеропорту, таких як продукти харчування та напої служби та райони повинні дотримуватися місцевих положень щодо подібних послуг за межами аеропорту та заходи фізичного дистанціювання, що здійснюються в Росії інші райони аеропорту. Там, де такі послуги не відкриті, питна вода повинні бути доступними (наприклад, через фонтани з водою та / або вендинг машини) належне врахування посиленого очищення та необхідна дезінфекція.

19. Протокол безпеки авіаційної безпеки EASA / ECDC COVID-19 - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажиром та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

Аеропорт Дубліна / DUB

43 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажиром на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

- Відкриття магазинів та ресторанів в аеропортах повинно відповідати місцевим /національне керівництво, що застосовується до всіх таких заходів.
- Надання комерційних послуг повинно здійснювати активний контроль щоб уникнути переповненості та забезпечити можливість обслуговування пасажирів фізичне дистанціювання.
- Для дотримання фізичної дистанції концесіонерам необхідно переосмислити максимальну місткість і контрольну кількість людей, що знаходяться всередині кожного із підрозділів, якими вони керують.
- Концесіонери повинні забезпечити, щоб вивіски були чітко видні: «Ми є ідчиненими! Ми практикуємо фізичне дистанціювання, лише кілька клієнтів у наш магазин одразу, дякую за дотримання нашої практики».
- Концесіонерам необхідно переглянути компонування підрозділів, якими вони керують, забезпечити фізичну відстань серед клієнтів з ціллю уникнення можливих зон заторів.
- Черга повинна відбуватися всередині підрозділів, якими вони керують, і лише вгору до обмеженої кількості зовнішніх приміщень та приміщень загального користування. У випадку черг поза цими підрозділами, пов'язане з керуванням чергою і моніторинг необхідно узгодити з керівним органом аеропорту, з урахуванням плану терміналів та пасажирських потоків у відповідному регіоні райони.
- Для великих підрозділів "проходження" розгляньте впорядковану організацію / планування меблів та стендів для демонстрації, щоб забезпечити стабільність та ефективність потік клієнтів, узгоджений з вимогами фізичного дистанціювання. Це повинен включати нагляд за доступом клієнтів та переміщенням, та оптимізований центральний коридор / доріжка в ходових частинах.
- Концесіонери повинні забезпечувати перешкоди та фізичну дистанцію є стрічки, щоб стимулювати клієнтів до поваги до фізичних дистанціювання та направляти їх через свої підрозділи.

- Корисні інструменти для самообслуговування можуть бути корисним інструментом для забезпечення фізичної дистанції.
- Уникайте перетину всередині блоків, наскільки це можливо.
- Якщо це можливо, концесіонери повинні мінімізувати кількість персоналу необхідні для кожного блоку, яким вони керують, уникайте часу початку та закінчення зміни, які збігаються з прогнозованими піками та реалізують більш поетапно періоди перерв для персоналу.

44 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах Groupe ADP

45 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

2.2. ОЧИЩЕННЯ ТА ДЕЗИНФЕКЦІЯ

Контакт через збереження вірусу на поверхнях є загрозливим шляхом при передачі вірусу SARS-CoV-2. Щоб зменшити ризик зараження через поверхневий контакт, це важливо встановити процедури правильного прибирання та дезінфекції приміщень аеропорту.

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ -

Очищення та дезінфекція

Необхідно посилити прибирання та дезінфекцію приміщень аеропорту, щоб...

- Запобігати передачі COVID-19 через поверхневий контакт.
- Надайте впевненість пасажирам, що різні точки дотику поряд

Таким чином, подорож пасажера ретельно очищається та дезінфікується забезпечення того, що приміщення становлять безпечне середовище.

20. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирами та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

21. Для отримання додаткової інформації та орієнтовного переліку дозволених дезінфікуючих засобів відвідайте Європейську хімічну речовину Агентство (ECHA) за адресою <https://echa.europa.eu/covid-19>.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC20

- Оператори аеропорту та, де це застосовано, постачальники послуг / постачальники, повинні посилити прибирання громадських територій з точки зору глибина та частота, залежно від розкладу польотів.
- Оператори аеропортів повинні запровадити процедуру для забезпечення цього очищення та дезінфекція проводиться послідовно та дотримуючись вказівок ECDC.

Очищення відноситься до видалення бруду та домішок, включаючи мікроби, з поверхонь. Прибирання поодинці не вбиває мікробів. Але видаляючи мікроби, зменшується їх кількість і тому будь-який ризик передачі.

Дезінфекція працює за допомогою хімікатів для знищення мікробів на поверхнях. Цей процес не переслідує мету обов'язково очистити брудні поверхні. Але вбивають мікроби, що залишилися на поверхні після подальшого очищення та знижує будь-який ризик передачі.

Для отримання додаткової довідкової інформації щодо очищення та дезінфекції див. Додаток 2.

Інформація про конкретні вказівки щодо очищення та дезінфекції твердих (непористих) чи м'яких (пористі) поверхні, наприклад, електроніка, одяг та інші предмети білизни можуть бути знайдено на веб-сайті Центру контролю та профілактики захворювань США <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/запобігання-захворіння/очищення-дезінфекція.html>.

46 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Очищення та дезінфекція (загальна)

- Забезпечте часті очищення та дезінфекцію, особливо часто торкаються поверхні, такі як письмовий стіл (наприклад, реєстрація, посадка, контроль кордону), сидіння, поручні, ручки, двері, лотки, візки, сенсорні та тактильні пристрої, такі як кіоски самообслуговування, банкомати, і кнопки виклику.
- Прибирання громадських туалетів, раковин у ванній кімнаті та санітарних приміщень слід виконувати з особливою обережністю. Розглянемо використання дезінфікуючий засіб, ефективний проти вірусів, дотримуючись інструкцій для використання, наданого виробником.
- Забезпечення дезінфікованих килимів у місцях, де найбільше пасажирів пропуск, напр. при входах до терміналу та прохідних доріжок.
- Слідкуйте за тим, щоб персонал з прибирання був помітний для пасажирів (наприклад, спеціальний одяг з написами "професійна дезінфекція").
- Повторити переговори та продовжити існуючі контракти зі службою очищення постачальники та впроваджують нові угоди про угоди для очищення та дезінфекції уточнюючи, що, як і як часто проводити чистку і чи слід зробити дезінфекцію.
- Визначте набір KPI для очищення та дезінфекції (наприклад, на основі відгуки або вибірки пасажирів).
- Встановити процеси контролю якості та інспекції для забезпечення цього Угоди про домовленості з визначеними KPI будуть виконані.
- Забезпечте достатній запас рекомендованого очищення та доступні дезінфікуючі продукти.
- Використовуйте нейтральний миючий засіб з подальшим знезараженням поверхонь використання дезінфікуючого засобу, ефективного проти вірусів. Кілька продуктів з віруцидною активністю ліцензуються на національних ринках і можуть бути використовується відповідно до інструкцій виробника. Як варіант, 0,05- 0,1% гіпохлорит натрію (NaClO) (розведення 1:50, якщо побутовий застосовується хлорне вапно, яке зазвичай знаходиться в початковій концентрації 2,5 до 5%) пропонується. Для поверхонь, які можуть бути пошкоджені натрієм гіпохлорит, продукти на основі етанолу (не менше 70%) можуть бути використовується для знезараження після очищення нейтральним миючим засобом.
- Збільшити частоту вивезення відходів, щоб уникнути накопичення використовувани маски, рукавички та інші потенційно забруднені відходи в сміттєві контейнери та контейнери.
- Під час закриття терміналів аеропорту або частини терміналу, приступайте до глибокого очищення ділянок, які в іншому випадку можуть бути недоступний за звичайних обставин.

- Зв'язок з місцевими, регіональними та / або національними органами охорони здоров'я забезпечити та слідувати відповідним локальним протоколам та вказівкам, такі як оновлені / додаткові вказівки щодо очищення та дезінфекції.

47 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

- Повідомляти пасажирів заходи по очищенню та дезінфекції щоб забезпечити впевненість (наприклад, оголошення або покази типу "ми" дезінфікуйте письмові столи та поручні щогодини »).
- Пасажирів слід порадити через вивіски «використовувати лікті» для відкривання дверей. Особливі умови для туалетів / туалетних приміщень для зменшення прибирання потреби та підвищення гігієни:
- Встановлення обладнання без дотику

2.2.1 УЛЬТРАВІОЛЕТНЕ ГЕРМІЦИДАЛЬНЕ ОЧИЩЕННЯ (UVGI) ДЕЗИНФЕКЦІЯ

Очищення та дезінфекція можуть залишити залишки забруднень. З цієї причини ультрафіолетова Дезінфекція герміцидним опроміненням (УФГ) може зіграти роль у багатобар'єрному підході до зменшення Ризику передачі COVID-19.

UVGI - це метод дезінфекції, який використовує ультрафіолетове світло короткої довжини хвилі (UV-C) для інактивації або вбивають мікроорганізми та збудники хвороб. По суті, UVGI - це використання ультрафіолетового світла з достатньою кількістю короткі довжини хвилі для дезінфекції поверхонь, повітря та води.

Додаткову інформацію щодо дезінфекції УФГ можна знайти у Додатку 2.

Міжнародний аеропорт Неаполя / NAP (ця фотографія є доказом тестування концепції NAP)

50 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Використання УФГ виявилось корисним для керівних органів аеропорту вітаючи велику кількість пасажирів у різних своїх точках дотику, зокрема:

- Спеціально розроблені тунелі на УФ-основі для швидкої дезінфекції безпеки контрольні лотки та багаж.
- Автономні робочі прибирання та мобільні вежі для дезінфекції великих поверхні в клемах.
- Портативні пристрої для швидкого розгортання.
- Системи дезінфекції пасажирських візків.
- Прокладки для ультрафіолетового взуття.

Зверніть увагу, що УФС шкідливий для шкіри та очей людини. Заходи необхідно приймати для запобігання прямого та тривалого впливу. На кінцівках тунелю повинні бути встановлені гумові накладки для захисту пасажирів та персоналу від впливу.

2.2.2 ДЕЗИНФЕКЦІЙНІ МАШИНИ

Прохідні дезінфікуючі засоби, розташовані, наприклад, біля входу в термінал, можуть вважатися корисними підвищити довіру пасажирів. Пасажири проходять автоматичну перевірку температури перед тим, як зайти в кабінку, а потім, потрапивши всередину, попередньо обприскують дезінфікуючою сумішшю вихід із пристрою. Повний процес повинен бути завершений протягом декількох секунд, щоб уникнути створення черги поза терміналами.

Примітка: ВООЗ попереджає, що обприскувати людей дезінфікуючими засобами (наприклад, в тунелі, шафа чи палата) не рекомендується ні за яких обставин. Це може бути фізично і психологічно шкідливі і не знижуватимуть можливість зараженої людини поширювати вірус через крапельки або контактні. Крім того, обприскування людей хлором та іншими токсичними хімічними речовинами могло б призводити до подразнення очей та шкіри, бронхоспазму через вдихання, та шлунково-кишкових ефектів, таких як нудота і блювота.

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСІ EUROPE

Провідні дезінфікуючі машини НЕ рекомендуються АСІ EUROPE.

51 | Настанови АСІ EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

2.2.2 РУЧНІ САНІТАЙЗЕРНІ СТАНЦІЇ

Ризик передачі COVID-19 може бути радикально зменшений частим миттям рук з використанням мила і вода або з спиртовими розчинами, гелями або тканинами. ВООЗ рекомендує два препарати для дезінфікування на основі алкоголю для запобігання поширенню хвороботворних мікроорганізмів взагалі (зверніть увагу, що щоб бути ефективними дезінфікуючі засоби для рук, повинні містити не менше 60% спирту).

Перший дезінфікуючий засіб включає:

- Етанол - 80 об.% (Об. / Об.)
- Гліцерин (також відомий як Гліцерин) - 1,45 об. / Об
- Перекис водню - 0,125 об. / Об

Другий дезінфікуючий засіб включає:

- Ізопропанол (також відомий як 2-пропанол або ізопропіловий спирт) - 75 об. / Об
- Гліцерин - 1,45 об. / Об
- Перекис водню - 0,125 об. / Об

Групе ADP

Мюнхенський аеропорт / MUC

52 | Настанови АСІ EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСІ EUROPE

- Управлінські органи аеропорту повинні розміщувати станції санітарії в різних зонах терміналів обслуговування пасажирів (реєстрація, паспортний контроль, перевірка безпеки, посадка, митниця) при кожному дотику пасажирів точка (до та / або після точки дотику), уздовж доріжок, на точки входу / виходу з терміналу і в туалетах або поза ними.
- Там, де потрібно забезпечити безконтактні станції дезінфікування рук можливо.
- Станції для дезінфікування рук повинні бути розміщені підписом, легко доступними і добре видно для людей з обмеженими можливостями.
- Необхідно надати кількість станцій для дезінфікування рук відповідно до очікуваного попиту, щоб уникнути черг.
- Станції санітарно-гігієнічної роботи рук повинні бути часто та профілактично заправляється, щоб уникнути порожніх станцій.
- Дезінфекцію спиртовим гелем для рук слід застосовувати універсально, з або без рукавичок, в тому числі для дітей.
- Пасажирів слід порадити використовувати гель для дезінфікування після кожен контактний пункт.
- Пасажирів також слід поінформувати про те, що вони мийть руки

30 секунд з милом (в туалетах) ефективний для обмеження ризику способ передавання.

2.3 ТЕРМІНАЛЬНЕ ОПАЛЕННЯ, ВЕНТИЛЯЦІЯ ТА КОНДИЦІОНУВАННЯ ПОВІТРЯ

З метою поліпшення якості повітря та швидкого усунення світла, випромінюються повітряні частинки від осіб та запобігання їх посадці на поверхні, оператор аеропорту повинен провести адекватну перевірку систем вентиляції та кондиціонування перед повторним відкриттям та під час роботи. Ті перевірки включають швидкість потоку повітря, зміни повітря відповідно до кількості людей та вимірювання якості повітря. Вдосконалення та / або встановлення нових апаратних та програмних систем для управління повітрям повинно бути здійснено. Ці втручання повинні бути узгоджені з будь-якими функціональними регулювання простору та маршрутів, призначених для пасажирів та персоналу, як частина загальний план терміналу.

Системи ОВК існують у багатьох форматах. Однак їх можна охарактеризувати як рециркуляційну систему з постійною додаванням зовнішнього повітря, поки аналогічна частина вичерпується. Зовнішня швидкість повітря може змінюватись у багатьох системах. Повітря фільтрують перед рециркуляцією і переміщують навколо системи, що використовують вентилятори. Обігрів та охолодження, як правило, забезпечується монетними рештками з використанням нагрітих або охолодженої води.

53 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ

Термінальне опалення, вентиляція та кондиціонування (HVAC) повинні бути оптимізовані до...

- Знизити ризик передачі повітря COVID-19.22 через повітря
- Побудувати впевненість пасажирів за рахунок забезпечення свіжого повітря протягом усієї їхньої подорожі в аеропорту.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC23

- Системи опалення, вентиляції та кондиціонування повітря повинні бути системними оптимізованими для забезпечення високої швидкості зміни повітря.
- у старих об'єктах, що підлягають будівництву аеропорту / терміналу та метеорологічні умови, вікна можна тримати відкритими для додаткових подача свіжого повітря за умови відсутності горизонтального потоку повітря.

22. ВООЗ, передача SARS-CoV-2: наслідки для запобіжних заходів щодо запобігання інфекції, липень 2020 року.

EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки охорони здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирами та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

Аеропорти

| Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

- Провести загальну перевірку всіх існуючих систем вентиляції повітря відповідно до наступних рекомендацій та застосованих технічних стандартів.
- Для існуючої системи вентиляції перевірте, чи фактично зайняте приміщення норми потоку повітря відповідають технічним стандартам та місцевим нормам
- Оптимізуйте кондиціонування та вентиляцію в усіх приміщеннях для підтримання

вологість в допустимих межах.

- Збільшити рівень вентиляції на відкритому повітрі в зайнятих приміщеннях над мінімум, який вимагає технічний регламент, навіть враховуючи всі інші питання належного управління системою ОВК система (наприклад, споживання енергії).
- Продовжуйте працювати системи довше (24/7), якщо це можливо, адаптуючись зовнішні витрати потоку до фактичної щільності зайнятості. Вимикач вентиляції до номінальних робочих умов щонайменше за 2 години до цього час використання будівлі та перехід на мінімальні умови експлуатації 2 години після використання.
- Звести до мінімуму системи рециркуляції повітря.
- Не допускайте подачі повітря та забору повітря назовні один від одного та із забрудненої території та з високою щільністю окуповані райони.
- Технічне обслуговування ОВК повинно проводитися відповідно до встановлених вимогами виробник та діючі технічні стандарти.
- Замініть центральний зовнішній повітря і витягніть фільтри повітря строго відповідно до графіку обслуговування.
- Виконуються роботи по заміні та технічному обслуговуванню фільтрів із загальними захисними заходами, включаючи ЗІЗ (персональні) захисні засоби - див. розділ 2.4 Використання масок для обличчя).
напр. EN16798-17 "Вентиляція для будівель, інструкція з огляду систем вентиляції та кондиціонування". напр. EN 16798-1 та 3 "Вентиляція для будинків нежитлових будинків. Вимоги до експлуатації вентиляції та системи кондиціонування кімнат".
| Настанови АСІ EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

Додаткова порада²⁶:

Підвищення рівня вентиляції на відкритому повітрі покращить якість повітря у приміщенні та комфорт та благополуччя пасажирів та персоналу аеропорту. Однак через складний характер розрахунку необхідні підвищені рівні, поліпшення слід оцінювати в кожному конкретному випадку²⁷. Для Наприклад, якщо врахувати збільшення вентиляції на відкритому повітрі, важливо включити: запис забруднюючих речовин повітря та пов'язують швидкість потоку з фактичною щільністю людей, щоб уникнути аномалії непотрібне збільшення споживання енергії на опалення та охолодження.

Фільтрація в системах кондиціонування може бути частиною загального підходу до зменшення ризику вірусу SARS COV-2 якщо немає наукових доказів прямої та доведеної користі. Для підтримки хорошого санітарного рівня в Росії мінімальна комбінована ефективність фільтрації повинна відповідати принаймні технічній стандартні вимоги. Особлива увага повинна бути приділена фільтрації повітря, що ре циркулює.

2.4 ВИКОРИСТАННЯ МАСОК ДЛЯ ОБЛИЧЧЯ

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ

Використання масок для обличчя пасажирами та персоналом у приміщеннях аеропорту слід заохочувати до ...

- Зменшити ризик передачі повітря COVID-19.²⁹ у повітря
- Допоможіть зацікавленим здоров'ям пасажирам почуватися безпечніше, побачивши всіх пасажирів та персонал, які носять маски для обличчя.

• Забезпечте допомогою безпечну подорож пасажирів від початку до кінця, з врахуванням трансферу пасажирів

Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

Широке використання масок для обличчя в приміщеннях аеропорту підвищує впевненість у здоров'я пасажирів. Маски для обличчя ефективні для обмеження ризиків передачі і особливо корисні в роботі з більш високою концентрацією людей в районах, де фізичне відставання завжди не буде можливо. Вони доповнюють інші заходи, вже вжиті для зменшення передачі. Маски для обличчя широко використовуються в громадськості в азіатських країнах і пов'язані з ними трохи нижчий ризик ГРВІ серед осіб, які не знали контакту з хворими на ГРВІ протягом епідемії ГРВІ 2003 року. Немедичні маски для обличчя та інші маски для обличчя з текстилю мають переваги в тому, що їх можна легко виготовити, широко доступні і миються та використовуються повторно.

Мюнхенський аеропорт / MUC

57 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах
СИСТЕМА 5 - РАЦІОНАЛЬНО ВІД ВИКОРИСТАННЯ МАСКІВ ЛИЦЯ
(КРУГАННЯ ТА ПІДТРИМАННЯ) 30

30. ACI AFRICA, Керівництво по перезапуску африканських аеропортів, травень 2020 року. Додаткова інформація про типи масок, наукові докази та обґрунтування використання особистої маски можна знайти в Додатку 2.

ДУЖЕ ВИСОКО

ВИСОКИЙ

СЕРЕДНЕ

НИЗЬКИЙ

COVID-19

Наступний малюнок ілюструє обґрунтування використання масок для обличчя для пасажирів при кашлі чи чханні.

58 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах
РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC31

- Використання медичних масок для обличчя слід рекомендувати всім пасажирів та особам у терміналі аеропорту.
- Звільнення від цього зобов'язання може бути здійснено у випадках, коли інакше вказано, наприклад, під час контролю безпеки або ідентифікації.
- Діти до 6 років та люди, які не можуть носити обличчя маску з медичних причин також можна звільнити.
- Пасажирів слід нагадати, що, як правило, маски для обличчя повинні замінити після носіння протягом 4 годин, якщо не рекомендується інше виробником маски для обличчя або коли вони стають вологими або забрудненими, і що вони повинні забезпечити достатню кількість масок для обличчя всю тривалість їхньої подорожі.
- Тим не менш, оператори повітряних суден та оператори аеропортів також повинні розглянути можливість надання масок для обличчя (наприклад, торгові автомати).
- Використання масок для обличчя слід розглядати лише як доповнення міра до фізичної дистанції, і, крім того, пасажирів повинні постійно дотримуватися таких заходів, якщо інакше не радить персонал аеропорту або члени екіпажу:
 - Гігієна рук, ретельно миючи руки з милом вода або, якщо цього немає, з використанням спиртовмісних речовин розчин для дезінфікування рук.

- Дихальний етикет, покриваючи рот і ніс паперовим рушником або згинаний лікоть при чханні або кашель навіть при носінні маски для обличчя.

- Обмеження прямого контакту (дотику) до будь-яких поверхонь аеропорту і в літаку лише тоді, коли це абсолютно необхідно.

31. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирями та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

Аеропорт Дюссельдорфа / DUS

59 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажиря на аеродромах
РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Європейські держави мають різні підходи щодо використання медичних або немедичні маски для обличчя. З цієї причини обговорення та уточнення настійно рекомендується це питання з національними органами охорони здоров'я.

Слід заохочувати використання масок для обличчя в приміщеннях аеропорту автор:

- інформування та нагадування пасажирів за допомогою персоналу, соціальних медіа,

веб-сайт аеропорту, дисплеї, оголошення, листівки тощо і під час їхньої подорожі обов'язково носити маски для обличчя постійно або принаймні настійно рекомендується (залежно від місцевих законодавство).

- Надання масок для обличчя в приміщеннях аеропорту за допомогою вендингу машини або спеціалізовані торгові точки. Органи управління аеропорту повинні надавати інформацію (веб-сайт, соціальна мережа) засоби масової інформації, дисплеї) пасажирям про те, як ефективно використовувати маски для обличчя, ґрунтуючись на наступних інструкціях:

- Маски для обличчя слід замінювати через 4 години або раніше.

- Маска для обличчя повинна повністю покривати обличчя від мосту ніс аж до підборіддя.

- Очистіть руки з милом та водою або дезінфікуючим засобом на основі спирту перед тим як надягати та знімати маску для обличчя.

- Знімаючи маску для обличчя, зніміть її ззаду, уникаючи торкаючись лицьової сторони.

- Утилізуйте маску для обличчя безпечно, якщо вона є одноразовою.

- Вимийте руки або нанесіть на спирту га Знімаючи маску для обличчя, зніміть її ззаду, уникаючи торкання лицьової сторони.

- Утилізуйте маску для обличчя безпечно, якщо вона є одноразовою.

- Вимийте руки або негайно нанесіть дезінфікуючий засіб на основі спирту після зняття маски для обличчя.

- Маски для обличчя для повторного використання, які можна мити, потрібно змити якомога раніше можливо після кожного використання, використовуючи загальний миючий засіб при 60 ° C.

2.5 ЗАХИСТНІ ЕКРАНИ

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖИРІВ

Захисні екрани на контактних точках між пасажирями та персоналом повинні бути впроваджено до...

- Знизити ризик передачі повітря COVID-19 у повітря.

- Забезпечити впевненість, що взаємодія між пасажиром та персоналом безпечна.
- 60 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажиром на аеродромах
- Важливо підкреслити, що у персональних контактних точках, таких як письмовий стіл для реєстрації, експлуатаційні обмеження унеможливають гарантію та виконання фізичної дистанції. Для цього захисні екрани можуть бути корисним засобом зменшення ризику. Захисні екрани (мобільні рішення чи фіксовані на лічильниках) - це підхідний захист персоналу і пасажирів одночасно.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC32

Там, де співробітники аеропорту / авіаційного оператора взаємодіють із пасажиром з фіксованим місцем розташування, таке як лічильники реєстрації, оформлення квитків, паспортний контроль та інформаційні столи, захисні екрани повинні бути встановлені таким чином щоб дозволити передачу необхідних документів, але захистити персонал від дихальних краплі пасажирів і навпаки.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

- У вибраних точках дотику та, де це можливо, екрани для захисту пасажиром та персонал повинні бути встановлені.
- Ці точки дотику включають лічильники (реєстрація, посадка, інформація, і такі послуги, як втрачені та знайдені), пункти пропуску (охорона, кордон контроль, митниці, медичні перевірки) та комерційні послуги (каси, торгові прилавки, бари).
- Залежно від особливостей відповідної точки дотику, Використовуваний матеріал може бути:

- Скло.

- Пластик: термопластик (наприклад, акрил), полікарбонат (ПК).

32. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки безпеки - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажиром та авіацією персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

Групе ADP

61 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажиром на аеродромах
ПРОЦЕСИ

3

62 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажиром на аеродромах

ПРОЦЕСИ

Як зазначено в Правилах ACI EUROPE щодо пасажирських послуг в європейських аеропортах, процеси є другим стовпом пасажирського досвіду (разом із приміщеннями та людьми). Цей набір важливих і надзвичайно різноманітних процедур є основою, пов'язаною з пасажиром в діяльності в аеропорту протягом усієї подорожі пасажирів.

Цей розділ включає наступне:

- нові вимоги, що пред'являються європейськими державами перед сучасним (або майбутнім) пандемії / санітарні кризи, які можуть призвести до додаткових процесів: скринінг входу / виходу, швидке тестування, паспорт імунітету.
- реорганізація «традиційних» процесів аеропорту з метою їх дотримання додаткові вимоги до здорової подорожі пасажиром.
- Роль технології.

- допомога в галузі PRM.
- планування на випадок надзвичайних ситуацій.

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖИРІВ -

Процеси

Забезпечити здоровий досвід пасажирів до...

- Виконання національних вимог до скринінгу входу / виходу (глава 3.1).
- Реорганізація та оптимізація процесів у всьому пасажирі подорож (глава 3.3).
- Використання нових технологій та інновацій (Розділ 3.4).
- Впровадження змінених процесів для надання допомоги в галузі PRM (Глава 3.5).
- Ефективне планування у надзвичайних ситуаціях (глава 3.6)

3.1 ВХІД / ВИХІД ЕКРАНУВАННЯ

Обстеження при вході / виході складається з заходів охорони здоров'я, що здійснюються в пунктах пропуску (порти, аеропорти, наземні переїзди) для подорожуючих, які вилітають із країни або прибувають у країну, з мета оцінки їх впливу біологічним агентом (бактерія, вірус, паразит) та / або наявності симптомів. Екранізація входу / виходу є частиною розроблених політик та заходів компетентними органами контролювати поширення хвороби та мінімізувати вплив на подорожі та торгівля, на яку може сильно вплинути відсутність адекватних заходів або недостатня спроможність здійснити ці заходи.

| Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖИРІВ

Якщо необхідні заходи скринінгу для входу / виходу, вони повинні бути реалізовані таким чином, що...

- надає впевненість пасажирів і загалом покращує безпеку здоров'я.
- Зводить до мінімуму перебоїв в дорозі пасажирів.
- Пасажири добре поінформовані про будь-які заходи скринінгу раніше вони починають свою подорож і розуміють їх корисність.
- Результати максимально достовірні, а помилкові результати зберігаються на а мінімум.
- Пасажири знають свої результати скринінгу якомога раніше та можна швидко дозволити літати і в'їхати в країну призначення без карантину

Коли потрібно застосовувати заходи скринінгу, врахуйте наступні:

Якщо необхідні заходи щодо обстеження здоров'я, вони повинні бути впроваджені як раніше можливо в пасажирському процесі, мінімізуючи при цьому вплив на операції.

Краще для пасажирів прибути в аеропорт "готові до польоту".

Якщо заходи щодо проведення скринінгу в аеропорту призначені компетентними органами, вони повинні бути доставляються таким чином, що мінімізує перебоїв в роботі аеропорту. Масштабне тестування в аеропорту це може призвести до створення додаткової навантаження та черг, а також до збільшення часу перебування в аеропортах. Це було б контрпродуктивно з точки зору фізичного відставання і могло б призвести до необґрунтованої стурбованості безпекою повітряних подорожей. Вони також можуть призвести до зайвих ризиків безпеки та небезпеки.

Якщо необхідний медичний скринінг для місцевих органів влади або обраний варіант аеропорту, різноманітність варіантів є. Вони, як правило, розроблені для запобігання симптоматичним пасажирів подорожі та подальше поширення вірусу серед

персоналу та інших пасажирів. Не існує ідеального рішення для скринінгу здоров'я, і, якщо потрібно, зазвичай це поєднання заходів, що має найкращі результати. Це дає можливість використовувати підхід на основі ризику, поєднання декількох процесів, щоб визначити, коли потрібні додаткові вторинні перевірки здоров'я.

Як правило, можна припустити, що³⁴:

- Кожен пасажир міг перевозити SARS-CoV-2, але без жодних симптомів або температура.
- Деякі пасажири з легкими симптомами все ж можуть спробувати подорожувати.

Переваги скринінгу входу / виходу:

- Отримання контактної інформації для мандрівників, яку можна використовувати для відстеження контактів або цілі спостереження за охороною здоров'я.
- Навчання та інформування мандрівника, який проходить через пункти в'їзду.
- Зв'язок мандрівників з органами охорони здоров'я протягом тривалості інкубації період для полегшення моніторингу здоров'я та швидкого направлення на допомогу, якщо вони захворіли.
- Сприяння швидкій та відповідній клінічній допомозі інфікованим мандрівникам.
- Підтримання та збереження впевненості громадськості в безпеці подорожей повітряним транспортом (якщо він проводиться на екрані) методи досить надійні при виявленні інфекцій COVID-19).
- відвернення заражених осіб від подорожі по повітрю.
- Зняття політичного та соціального тиску та обмеження негативного економічного наслідки від обмежень подорожей та торгівлі.

Побічні ефекти скринінгу при вході / виході:

- ECDC не підтримує перевірку входу / виходу як ефективний захід виявлення мандрівників з інфекційними захворюваннями, оскільки жоден із методів скринінгу виявилися абсолютно точними. У випадку COVID-19 неефективність низька чутливість скринінгу "Вхід / Вихід" для виявлення легких симптоматичних інфекцій та їх інфекцій неможливість виявити безсимптомні випадки (помилкові негативи).
- Скринінг входу / виходу може виявити пасажирів з іншими видами інфекції, які не створюють ризику для інших людей (помилкові позитиви).
- Суттєво вимогливі до ресурсів (ВООЗ: "Загалом вважається, що перевірка вступу приносить невелику користь, вимагаючи значних ресурсів »). Вкладення коштів у вхід / вихід скринінг зменшує доступні ресурси для більш ефективного пом'якшення та заходи для запобігання.
- Потрібні певні області для встановлення екрануючих пристроїв, які можуть бути зовсім недоступними аеропорти та перешкоджають експлуатації аеропортів і пасажирських потоків.
- Пасажири відчують додатковий процес, що призводить до часу очікування та додатковий час, проведений в аеропортах.
- Черга перед екранізацією входу / виходу становить додатковий ризик для COVID-19 передачі.
- Може створювати пасажиром та громадськості помилкове почуття безпеки.
- Ризик стигматизації мандрівників, необхідний для додаткової експертизи / вторинний скринінг.

- Мовні бар'єри - повідомлення про польоти про заходи скринінгу та словесні запити до пасажирів можуть бути зрозумілі не для всіх пасажирів.
- Вплив на експлуатацію аеропорту та авіаперевізника. Наприклад, відповідальність у разі пропуску політ через випадки помилкового негативу.

Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах
РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC35

- EASA та ECDC не рекомендують термічний скринінг через її обмеження та мало доказів ефективності виявлення Випадки COVID-19.

- Щоб уникнути дублювання процедур, пасажирів, які: прибувають з рейсів ЄС / ЄП, які піддаються тепловим темпам скринінг в аеропорту вильоту повинен бути звільнений від термічний скринінг входу в аеропорт прильоту.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

- Ефективне застосування скринінгу "Вхід / Вихід" (зокрема перевірка температури) вимагає домовленості ЄС та міжнародної згоди загальний підхід.
- Державне фінансування обладнання та персоналу має бути гарантоване, якщо це можливо Вхід / вихід скринінгу необхідний національним законодавством.
- Якщо потрібно, слід здійснити перевірку входу / виходу:
- Лише один раз під час подорожі пасажирів, тобто один крок процес.
- якомога раніше в дорозі пасажирів, бажано перед відправленням.
- За умов, що мінімізують вплив на аеропорт операції та досвід пасажирів - особливо пропускна здатність через різні точки дотику.
- Професійним медичним персоналом.

35. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки охорони здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирів та авіаційний персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

66 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.1.1 ПЛАНУВАННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ВХІД / ВИХІД

ЕКРАНЗОВІ ЗАХОДИ

У випадку, якщо в аеропорту необхідно ввести заходи з входу / виходу, ці заходи проводяться потрібно ретельно спланувати. Для екранування входу / виходу необхідно визначити нові процеси,

Необхідно визначити вимоги до місця та ефективні схеми для налаштування екранізації області повинні бути визначені.

Процеси та необхідний простір залежать від вимог до екранування, що пред'являються місцевими такі органи, як:

- Запитані методи та технології екранування.
- Проведення скринінгу для всіх рейсів, що прибувають, або лише для рейсів, які прибувають з певних "Країни високого ризику".
- Вийти з скринінгу для всіх рейсів, що відправляються, або лише для конкретних рейсів, залежно від країна призначення.
- звільнення від певних пасажирів (наприклад, у випадку прийнятих медичних сертифікатів, або трансфер пасажирів).

- конкретні засоби, які вимагають місцеві органи охорони здоров'я для власного персоналу, обладнання та процедури.

Процеси скринінгу та розташування:

- Процеси та місце для скринінгу входу / виходу залежать від вимог накладені місцевою владою.
- Екран входу / виходу

Місце первинного та вторинного скринінгу може включати:

- на борту (для рейсів прильоту).
- У пункті посадки (перевірка вступу на конкретні рейси з високим рівнем ризику).
- У центральному місці після посадки та перед імміграцією в терміналі (вхідний скринінг для всіх або великої кількості рейсів).
- Перед приїздом в аеропорт (для вильотів).
- Перед або безпосередньо після входу в термінал (вихід скринінгу для всіх рейсів).
- До або під час контролю безпеки (перевірка виходу на всі рейси).
- Перед прикордонним контролем (перевірка виходу на всі міжнародні / не-шенгенські рейси).
- Ворота на посадку (перевірка виходу на конкретні рейси у випадку вимог з боку країна призначення).

Процеси скринінгу та розташування:

- Процеси та місце для скринінгу входу / виходу залежать від вимог, що пред'являються вимогою місцевої влади.
- Процеси скринінгу входу / виходу можна розділити на первинний та вторинний:
- Первинний скринінг включає початкову оцінку. Початкові оцінки можуть складатися з візуальних перевірок (спостережень), перевірки тверджень COVID-19 / самодекларації та перевірка температури тіла мандрівників. Мандрівники у яких температура вище певного рівня, ознаки або симптоми захворювання інфекційне захворювання або потенційно піддаються інфекційному впливу людей, скеровуються на вторинний скринінг.
- Вторинний скринінг повинен проводитися виключно персоналом, який має підготовку з охорони здоров'я чи медичну підготовку. Це може включати поглиблене інтерв'ю, цілеспрямоване медичне та лабораторне обстеження, друга температура вимірювання або тест (якщо підходять і надійні методи) доступно). Позитивний вторинний скринінг може призвести до карантину, госпіталізація або відмова у в'їзді в країну. Усі процеси для позитивні результати скринінгу повинні бути визначені органами охорони здоров'я.
- Місце первинного та вторинного скринінгу може включати:
- на борту (для рейсів прильоту).
- У пункті посадки (перевірка вступу на конкретні рейси з високим рівнем ризику).
- У центральному місці після посадки та перед імміграцією в терміналі (вхідний скринінг для всіх або великої кількості рейсів).
- Перед приїздом в аеропорт (для вильотів).
- Перед або безпосередньо після входу в термінал (вихід скринінгу для всіх рейсів).
- До або під час контролю безпеки (перевірка виходу на всі рейси).
- Перед прикордонним контролем (перевірка виходу на всі міжнародні / не-шенгенські рейси).

- Ворота на посадку (перевірка виходу на конкретні рейси у випадку вимог з боку країна призначення).
 - Особливою проблемою для визначення найкращих процесів та скринінгу є звільнення певних пасажирів від перевірочних заходів, таких як пасажир з прийнятий сертифікат здоров'я або підключення пасажирів, які не в'їдуть в країну.
- 68 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажир на аеродромах
- Вимоги до простору можна визначити за допомогою наступних кроків:
- прогноз графіків пікових польотів (лише рейси, які підлягають скринінгу) та моделі поведінки в точці екранування.
 - Визначення коефіцієнта навантаження на літаки та супутні піки пасажирів.
 - Визначення часу перевірки.
 - Визначення рівнів обслуговування для пункту пропуску (простір на одного пасажир, якого необхідно дотримуватися)
- вимоги фізичної дистанції, максимальні терміни очікування та інші).
- Визначення необхідного місця у черзі та кількості точок екранування (столи, доріжки, екранні пристрої).
 - Витрати на простір для точки екранування без черги місця залежать від розміру необхідне обладнання (столи, екранні пристрої).
 - Необхідно додати додаткове місце, щоб забезпечити рух пасажирів до і після КПП.
 - Якщо потрібен вторинний скринінг: потрібний простір можна визначити, слідуючи за кроки вище, виходячи з передбачуваного відсотка пасажирів, які потрібно пройти вторинний скринінг.
 - Необхідно враховувати простір для приміщень для персоналу, включаючи туалети, офіси, сховища.
 - Простір для інтерв'ю повинен бути доступний відповідно до вимог Міжнародних правил охорони здоров'я 2005 (<https://www.who.int/ihr/publications/9789241580496/en/>).
 - Інші основні ресурси включають спроможність лабораторної діагностики, карантин, ізоляція та лікування підозрюваних випадків; місця для цих ресурсів можуть бути надані в окремих приміщеннях всередині або поза приміщеннями аеропорту.
- У деяких країнах Європи вже реалізовані різні рішення для скринінгу входу та виходу аеропорту. Однак ACI EUROPE не в змозі дати конкретні рекомендації до цього часу стають доступними надійні та ефективні методи скринінгу для виявлення інфекцій COVID-19.

Аеропорт Мадрид-Барахас Адольфо Суарес / MAD

69 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажир на аеродромах

3.1.2 ТЕХНОЛОГІЯ ТЕРМІННОГО ЕКРАНУВАННЯ

Тепловий скринінг в аеропортах, як правило, суперечливий. Методи включають інфрачервоне тіло на весь організм сканери (які вимірюють температуру шкіри як проксі для основної температури тіла), портативні інфрачервоні термометри та термометри для пістолетів.

Зауваження для NCIT:

- Чутливість 80–99%, тобто 1–20% фебрильних пасажирів не буде виявлено (хибнонегативний).
- Специфічність 75–99%, тобто 1–25% пасажирів не фебрильних повідомляється як гарячковий (хибнопозитивний).

Підсумок:

Використання термічного скринінгу при інфекційних захворюваннях:

- Не довів свою ефективність для запобігання або затримки передачі.
- вміє виявляти мандрівників, які представляють високу температуру при відповідному рівні продуктивності при використанні відповідного обладнання, яким керується навчений персонал.
- Потрібні протоколи та ресурси для подальшого розслідування можливих гарячкових пасажирів.

3.1.3 ЗАЯВЛЕННЯ / ДЕКЛАРАЦІЯ COVID-19

Заяви про статус COVID-19 допоможуть:

- Підвищення ефективності скринінгу.
- Ідентифікація можливих заразних подорожуючих, не визначених за допомогою температурного обстеження, наприклад належне застосування жарознижуючих препаратів.
- Ідентифікація подорожуючих із високим рівнем ризику та допомога включити їх до моніторингу схеми або карантин.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC36

Відповідно до діючих вимог щодо захисту даних, пасажир повинні бажано читати та розуміти правила COVID-19 оператора літака до прильоту в аеропорт, під час онлайн-реєстрації або через текст посилання повідомлення (SMS) або інші засоби, прийнятні для національних органів влади.

36. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки здоров'я - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирами та авіаційний персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Якщо потрібна заява COVID-19, керівні органи аеропорту повинні координувати з авіаперевізниками, щоб забезпечити це в електронному вигляді формат та до прибуття пасажирів в аеропорт (для в'їзду та виїзду).

| Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.2 ПАСПОРТИ ВИПУСКУ ТА ІМУНІТЕТУ

Паспорти швидкого тестування та імунітету іноді цитуються як альтернатива входу / виходу скринінг та інші заходи для повітряних подорожей.

Паспорт імунітету засвідчує, що особа заразилася COVID-19, видужала, і має антитіла, необхідні для імунітету - таким чином дозволяючи цій людині подорожувати без ризику передачі іншим. Випробування слід проводити і проводити перед поїздом, що дозволяє мандрівникам видавати сертифікат "без ризику", паспорт імунітету / гігієни або, можливо, простий штрих-код для додаток для смартфона як доказ придатності для подорожей. В даний час існує два типи тестів доступно: швидкі тести на антитіла та тести на молекулярні тампони. Тести на антитіла, з виділення кількох крапель крові, дають результати протягом 15 хвилин. Цей тест визначає, чи пацієнт був заражений вірусом у минулому, зараз має імунітет і готовий подорожувати без ризику поширення вірусу. За допомогою

молекулярних тестів генетичний матеріал очищають від клінічного зразку пацієнта, такий як мазок для носа. Цей тест визначає наявність вірусу у час тестування.

Результати можуть зайняти до 7 годин.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC32

Наразі є обмежене свідчення щодо імунітету та захисту проти

Хвороба COVID-19, що забезпечується антитілами, виявленими в сироватках крові, що видужали пацієнтів. Кількість, якість та тривалість імунної відповіді людини до SARS-CoV -2 поки що незрозуміло. Крім того, нам не вистачає затвердженої серології тести, здатні встановити імунітет до вірусу.

ACI EUROPE постійно контролює наукові розробки та перевірені рішення та волю оновити свої рекомендації, де це можливо.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Як керівний принцип, уникайте масштабних масштабних випробувань в аеропорту.

Велике масштабне тестування в аеропорту, ймовірно, призведе до створення натовпу, черг і додатковий час проведення в терміналі, і буде контрпродуктивним в плані фізичного дистанціювання.

72 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.3 РЕОРГАНІЗАЦІЯ "ТРАДИЦІОНАЛЬНОГО"

ПРОЦЕСИ

Ця глава спрямована на надання рекомендацій щодо реорганізації точок дотику подорож пасажирів, огляд поточної подорожі пасажирів, як показано нижче, та різні залучені точки дотику.

Мандрівка пасажирів передбачає участь різних зацікавлених сторін, кожен з яких має певний характер, роль та розглядання власних рішень. Ідеальний досвід пасажирів повинен бути безшовним і забезпечити найвищий рівень задоволеності в різних точках дотику. Сучасний день "Підключений пасажир" очікує, що подорож стане інтегрованим досвідом "від початку до кінця".

Заходи, вжиті для захисту здоров'я пасажирів, можуть спричинити стрес у точках дотику через:

додаткові вимоги, такі як підвищена гігієна рук, фізична дистанція, додаткові черги і час очікування - навіть якщо керувано впорядкованому порядку - і зазвичай пасажир довше проходить час обробки. Відвідується персоналом, що носить щит для обличчя, і, можливо, повоюється взаємодії з персоналом чи іншими мандрівниками, це може призвести до посилення негативних емоцій та стресу пасажирів.

Не виключено, що до приїзду в аеропорт пасажирів можуть вже почуватися розгубленими і занепокоєні заходами, які їм доведеться дотримуватися в аеропорту. Стресові точки вздовж подорож пасажирів може змінитися або розвинутися внаслідок пандемії і повинна контролюватися як галузь одужує. Визначення найбільш тресових процесів в аеропорту допоможе зосередитись на цьому ініціативи та зміни, необхідні для забезпечення здорового досвіду пасажирів. Джерело: SITA

Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖИРІВ

Процеси в дорозі пасажирів потрібно реорганізувати і оптимізувати таким чином, щоб...

- Запобігання зараженню COVID-19 шляхом передачі повітря або через повітря поверхневий контакт.

- Надайте впевненість пасажиром, що подорож через аеропорт з різними сенсорними точками безпечний.
- Звести до мінімуму загальний час, проведений в терміналах аеропорту, а отже оптимізувати кількість людей всередині терміналів.
- Мінімізуйте збої (наприклад, процес та час очікування), пов'язані з цим додаткові заходи охорони здоров'я.
- Зменшити прямий фізичний контакт з персоналом та поверхнями на точки дотику. Слід зазначити, що прийняття деяких заходів, описаних у цих Посібниках, можливо підлягають регуляторному мандату, якому повинен дотримуватися аеропорт. Це може призвести до введення додаткових точок дотику в подорож пасажирів. Наприклад, вхід / вихід обстеження, яке слід проводити, коли органи охорони здоров'я країни вимагають його змін подорож пасажирів шляхом введення нових контрольних-пропускних пунктів, як показано нижче та на наступній сторінці.

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСІ EUROPE -

Загальні

- Необхідно переглядати ємність технологічних процесів у кожній точці зв'язку протягом пасажирської подорожі, враховуючи:
 - Нові часові процеси.
 - Максимальні терміни очікування.
 - Наявні простори у черзі з фізичною дистанцією.
 - Доступні ресурси (наприклад, лічильники, доріжки, персонал).
 - Електронні квитки та посадкові квитки повинні використовуватися для того, щоб мінімізувати взаємодію з персоналом в аеропортах і зменшити чергування.
 - Важливо мінімізувати будь-які точки дотику на всій території подорож пасажирів.

Наступні глави висвітлюють основні точки дорожнього руху пасажирів та надають інформацію

рішення для здорового пасажирського досвіду, включаючи будь-які зміни процесу.

СИСТЕМА 7 - ВХІД / ВИХІД ЕКРАНУВАННЯ ЯК НОВА ТЕХНІКА ПІДПРИЄМНИКА (ДЖЕРЕЛ: ТЕХНІЧНИЙ КОНСАЛТИНГ)

Джерело: SITA

Подорож до

аеропорт

Здоров'я

Скринінг

Перевір

Межа безпеки-кордон

Контроль

Покупки та

Очікування на посадку

Виїзд

Прибуття

Захист здоров'я

Скринінг

Кордон

Контроль

Багаж

Відновити митні прибуття

Подорож подорожі

з аеропорту

Передача (в т.ч.

пункти пропуску)

Зверніть увагу: Реорганізація існуючих процесів також передбачає перегляд усіх пов'язаних СОП

(стандартні експлуатаційні процедури) та посібники з технологічних процесів.

75 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

3.3.1 ВДОМА- ПЕРЕДПОЗИЦІЯ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Сприяти онлайн-реєстрації (врахування:

Просування процесів через додаток).

- біометрична реєстрація (врахування:

Інтеграція нової технології на зразок ідентичності перевірка через додаток).

- Мітка-мішок, надрукована в домашніх умовах (Примітка: Забезпечення безпеки персоналу, що працює з багажем).

- Сприяти користуванню послугами збору мішків на домашній або готельний адресу пасажира (Примітка. Дійсний тег мішка, надрукований на додому).

- Процеси, які повинен здійснювати пасажир через додаток:

- Талон на посадку

- Реєстрація багажу

- Платежі за надлишкові або допоміжні послуги.

- Зробіть реєстрацію в біометричній базі даних через додаток аеропорту або авіакомпаніюдодаток

- Друк міток для самообслуговування в домашніх умовах запобігання контакту з обладнанням та персонал в аеропорту.

- Санітація мішків перед входом в Систему поводження з багажем (BHS).

- Антисанітація агента при роботі з ручками сумки.

- Санітація багажу зразу або на стадії раніше

Вдома

Поточний випуск: просувайте всі процеси, які пасажири можуть виконувати вдома до приїзду в аеропорт. Зацікавлені сторони: Орган управління аеропортами, авіаперевізники.

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: Подорож без багажу через цілий спектр послуг, таких як багаж поза аеропортом.Послуги з реєстрації багажу від дверей до дверей / від дверей до

аеропорту / з аеропорту до дверей прийнято для зменшення напруги та обмеження простору всередині терміналу. Люди: санітарія для сумки перед збиранням.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

Друк міток самообслуговування в домашніх умовах підвищить ефективність вильоту пасажирів поведження, коли авіапереліт повертається до нормального рівня.

76 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.3.2 ДОСТУП

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Посадка читачів пропусків на входах у термінал (Примітка: Забезпечення безпеки персоналу моніторинг зчитувачів штрих-коду та сканери).

- FIDS та / або дисплеї та банери для надавати інформацію про безпеку та здоров'я (Примітка: низька для отримання інформації банери; Керування чергою для забезпечення

фізичне дистанціювання; Маркери для підлоги та пристрої моніторингу черги).

- Люди, які рахують персонал у всіх під'їздах і виходить по всьому терміналу (Розгляд: Потенціал для використання барної смуги зчитувачі коду).

- Віртуальні помічники (VA) для забезпечення здоров'я оголошення (Розгляд: Місцезнаходження встановлені пристрої, щоб уникнути безладу чи візуального перешкоди).

- Комп'ютерне бачення та штучний інтелект застосовується для моніторингу ділянок, де це важко підтримувати фізичну відстань. Канал від існуючі камери відеоспостереження (телевізора із закритим контуром) надати відеоаналіз з тепловою картою показуючи, де впливає велика концентрація дистанціювання (врахування: зрілість розчин; Системна інтеграція / інтерфейси з інші системи).

- Датчики IoT для контролю інформації про щільність шляхом надання анонімних даних у режимі реального часу дані про заселеність.

- Намітка: доповнення аеропорту мобільний додаток для забезпечення пасажирів знати, де знайти засоби, в тому числі повідомлення про фізичне дистанціювання, зміни в процедурах та інше здоров'я пов'язана інформація.

- Пасажири, які подорожують, повинні мати діючий посадковий талон для входу в термінал. • доступ для громадськості з обмеженим доступом.

- попередження та повідомлення про здоров'я трансляція на ключових входах аеропорту приміщення.

- моніторинг кількості пасажирів та персоналу у всіх районах по всьому терміналу.

Прибуття в / в'їзд до терміналу

Поточний випуск: Переконайтесь, що тільки пасажири можуть входити до будівлі терміналу, дотримуючись правила фізичної дистанції.

Зацікавлені сторони: Управлінський орган аеропорту, наземний персонал, органи державної влади.

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: Зона перевірки пасажирів (всередині терміналу або поза терміналом) /

Спеціальний вхід для співробітників аеропорту та персоналу, який працює в аеропорту / Управлінні черг з маркуванням для забезпечення фізичного дистанціювання.

Люди: співробітники аеропорту пройшли навчання та перенаправлення на використання теплових сканерів / адекватне використання ЗІЗ / Виконання попереджень про здоров'я. Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Рекомендації повинні бути узгоджені з національними вказівками та правилами.
- Розташування процесу скринінгу доступу:
- Перед входом у термінал (тобто перетворення терміналу на стерильну область).
- Всередині терміналу у спеціально виділеній зоні (тобто призначте один вхід та одну вихідну двері до терміналу).
- Достатній і достатній простір для забезпечення вимог фізичної дистанції.
- Реалізація повинна збалансувати те, що буде тимчасовим заходом і що буде в подальшому постійними. Наприклад:
- Встановлення стаціонарних теплових сканерів на вході
- Встановлення екрану або дисплея FIDS. Системи відображення інформації про польоти (FIDS) повинна мати функцію управління вмістом, щоб дозволяти створювати повідомлення та

для трансляції на різних екранах.

- Постійна трансляція повідомлень про здоров'я за допомогою екранів, банерів та віртуальних помічників.
- Розширення, де це можливо, заходів фізичного дистанціювання до паркінгів, таксі, автобусів та райони залізничного вокзалу, які підключені до терміналу.
- Створення різних доріжок для приїзду та від'їзду пасажирів, яких слід уникати забруднення.
- Визначення областей для перевірки / випробування пасажирів, якщо це потрібно, та управління ними надзвичайні ситуації.
- Точки швидкого доступу, розширені та / або розміщені вже на вході в термінал (до збільшити додатковий дохід) як виділений термінальний вхід.

Рим – Міжнародний аеропорт Фьюмічіно / FCO

78 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.3.3 ПЕРЕВІРКА

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Кіоски самообслуговування (SSK) з лицьовими, тепловими і розпізнавання голосу та Chip & Pin технологія читання карт (Примітка: Інтеграція всіх нових технологій у існуючі кіоски та / або A / L загального користування заявка на самообслуговування (CUSS); Забезпечення фізичне дистанціювання в поточному макеті;

Переміщення SSK відповідно до фізичного дистанціювання).

- Автономні кіоски з можливостями для біометрична реєстрація або реєстрація.
- Мобільна реєстрація та попередній пасажир Інформація (API) для друку посадкового талону і мітки мішка в будь-якому місці без агента інтерфейс.
- Кіоск для друку мішок.
- Автоматизоване падіння мішка (врахування: Модернізація лічильників або заміна).
- Нові правила розподілу для реєстраційних столів для включають обмеження, що впливають із навколишнє місце реєстрації (врахування:Вплив на операції).
- Акустичний прожектор для забезпечення фізичного відстанню, поки чекаєте.
- Встановлення захисних екранів на контрольних лічильниках (Розгляд: Потенційно а

тимчасове рішення для зміцнення довіри пасажира).

- Обмежена діяльність з агентами:
- неповнолітні без супроводу (UM) та Особи зі зниженою мобільністю (PRM)
- Усі інші процеси, які повинен виконувати пасажир через самообслуговування, наприклад:
 - Талон на посадку
 - Реєстрація багажу
 - Виплати за надлишки або допоміжні послуги
 - Санітація кіосків та письмових столів.
 - Розміщення між столами (створює нове обмеження в розподілі та терміналі ємність).
 - Використовуйте доступні стрілки потоку для управління натовпи.

Допомога агентом та самореєстрація

Поточний випуск: Забезпечення існуючих процесів реєстрації для захисту здоров'я та безпеки пасажирів та персоналу.

Зацікавлені сторони: органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні оператори.

.Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: потрібно враховувати додаткове місце для самообслуговування.

Люди: Персонал повинен забезпечити, щоб пасажирів дотримувались правил фізичного дистанціювання (черга налаштування, нагадування пасажирам дотримуватися відстані, своєчасне відкриття достатньої кількості бюро для реєстрації).

79 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Необхідно враховувати накладення фізичної дистанції під час реєстрації самообслуговування врахування:
 - Вимкніть деякі кіоски, щоб відповідати вимогам дистанціювання.
 - Новий макет і перестановка кіосків потрібно розглядати з точки зору часові рамки, витрати та експлуатаційний вплив.
 - Використання автономних кіосків - оскільки вони оснащені акумуляторами, вони можуть бути переставляється для фізичного дистанціювання: однак, вартість може бути проблемою.
 - Акустичний прожектор - це звукова система спрямованого, яка створює щільну, вузьку промінь звуку, яким можна керувати з тією ж точністю, що і світло. The динамік може бути орієнтований на потрібні області прослуховування і таким чином зберігати звук зосереджена спеціально на цьому питанні. Потенційні наслідки витрат.
 - Широке прийняття служб реєстрації поза аеропортом може полегшити вплив фізичних осіб відстань від ємності терміналу.
 - Реальну спроможність необхідно регулярно оцінювати, виходячи з нових обмежень.

Аеропорт Болоньї Гульєльмо Марконі / BLQ

80 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

3.3.4 ПЕРЕВІРКА ПАРОЛЮВАННЯ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- біометричні ворота (врахування: законодавство, стандартизація проїзних документів).

Угода про загальний нормативний акт основи для широкого прийняття біометричні прилади).

- Додаткові заходи щодо перевірки на посадку дозволяють розподіляти пасажирів через декілька воріт приземлених / аеродромних (Розгляд: обмеження простору та розлив більше від вимог дистанціювання в інших

частини терміналу).

- Повторне оформлення черг перед посадкою проходження перевірки (Розгляд: Космос обмеження та перекидання від дистанціювання вимоги в інших частинах терміналу).
- Відображення екранів для фізичного застосування заходи дистанціювання (врахування: Місце для розміщення дисплейних одиниць та можливо в багатомовних варіантах).
- Віртуальні помічники.
- Стенціон (тенза) бар'єри, встановлені на визначеному рівні фізичні відстані, з екраном для повідомлення.
- Комп'ютерне бачення та штучний інтелект застосовується для моніторингу ділянок, де це важко для забезпечення фізичної дистанції. Канал від існуючі камери відеоспостереження та компонування терміналів надати відеоаналіз з тепловою картою показуючи, де великі концентрації люди впливають на дистанціювання (врахування: Зрілість розчину; Системна інтеграція і інтерфейси з різними системами).
- Датчики IoT, які використовуються для контролю щільності інформація шляхом надання анонімних дані про зайнятість у режимі реального часу (врахування: Системна інтеграція та інтерфейси з різні системи).
- Визначте нові KPI для нових вузьких місць генерований за допомогою заходів COVID-19 (наприклад, максимум пасажирів на площу).
- Перегляньте процеси розподілу з урахуванням обмеження стояка.
- Повільний час обробки, щоб уникнути скупчень пасажирів.

Посадковий талон

Поточний випуск: Перш ніж пасажир заходить у зону перевірки безпеки, деякі аеропорти перевозять перевірка / перевірка посадкового талону. Слід також забезпечити безконтактну процедуру забезпечення фізичної дистанції - особливо в пікові години роботи.

Зацікавлені сторони: Органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні майстри, субпідрядники.

.Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: розливання внаслідок більш жорсткого фізичного дистанціювання.

Люди: трансляція інформації про фізичне дистанціювання, а також процедури (наприклад, що робити при досягненні контрольних зон: підготуйте посадочний талон).

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Впровадження автоматизованих зчитувачів воріт для мінімізації контактів (пасажир / персонал та персонал / пасажир) може мати наслідки для планування та місткості приміщень.
- Детальна інформація про заходи фізичного дистанціювання для процесів черги може бути знайдений у розділі Приміщення. Встановлення цифрових екранів на чолі кожної смуги з повідомленнями про подальші процедури.

Мюнхенський аеропорт / MUC

82 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.3.5 БЕЗПЕКА БЕЗПЕКИ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Системи виявлення вибухонебезпечного багажу (C2 & C3) (Розгляд: Час для оновлення або замінити існуючі рентгенівські апарати та фінансові наслідки).

- Керування чергою для забезпечення фізичної дистанції (Розгляд: Перебої в роботі).
 - Система сканування бортової картки для управління потік пасажирів у зону обстеження у запланований час вильоту рейсу (Розгляд: Інтеграція Інтернетної картки Система сканування та система експлуатації аеропорту).
 - Очищення та дезінфекція КПП виходячи з кількості перевірених пасажирів і в регулярні інтервали (Розгляд: Моніторинг довжина черги та фізичне дистанціювання).
 - Ультрафіолетова дезінфекція ванночок після кожного використання (Розгляд: Вартість реалізації в лотку системи повернення).
 - захисні сканери (врахування: вартість заміна існуючих прохідних металів Детектори (WTMD) / пристрої обстеження пасажирів).
 - Відображення екранів та віртуальних помічників.
 - Датчики IoT також можуть використовуватися для контролю щільності інформація, надаючи анонімні дані в режимі реального часу дані про зайнятість (розгляд: системна інтеграція і інтерфейси з різними системами).
 - Маркер роздачі черги використовує мобільний додаток адаптований з інших галузей обслуговування. Для
- Наприклад, перевірка пасажирів: за допомогою мобільного пасажир програми сканує QR-код для входу черга, потім отримує номер черги на мобільний і коли буде готовий до послуги (напр. екранування) номер називається. Це дозволило б пасажиру чекати віддалено і в межах визначена фізична відстань (врахування: Вплив на рівень обслуговування для цієї точки дотику через вплив часу обробки як пасажири будуть називатися один за одним, збільшуючись тривалість процесу).
- Менше поводження з пасажирами не буде потрібно вийняти вміст із свого ручний багаж (наприклад, ноутбук та / або рідини), щоб помістити їх у лоток.
 - Обмежте кількість пасажирів доступ до зони перевірки безпеки на основі часу та / або польоту.
 - Змініть обмеження черги на поважати фізичне дистанціювання.
 - Перегляньте потік пасажирів (розподіл ресурсів) забезпечення постійне балансування навантаження поперек кілька точок входу.
 - Вхід в пункт пропуску в попередньо погоджені терміни

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: Застосування наклейок для підлоги для підтримки відстані пасажирів.

Люди: тісний контакт персоналу та пасажирів для пошуку тіл вимагає зміни процесів.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Пасажирам, можливо, доведеться представити себе набагато раніше, ніж раніше, через тривалість / повільніший процес реєстрації багажу (Однак це призводить до того, що більше пасажирів перебуває в термінал водночас призводить до проблем з ємністю та труднощів із забезпеченням фізичних дистанціювання).
- Можливість дезінфікувати ручний багаж та підноси за допомогою спреїв або УФГІ дезінфекції.
- Спеціальні теги, прикріплені до санітарної ручної поклажі.
- Дезінфікуючі засоби для рук, які доступні в пункті пропуску, як для пасажирів, так і для персоналу.
- (За наявності мандату) забезпечуйте, щоб пасажири тримали маски та рукавички та не торкалися будь-які інші предмети
- Міркування безпеки, оскільки пасажири носять маски, що сприяє ідентифікації важко.

- Постійна інформація про процедури використання екранів екрана, віртуальних помічників положення в точці входу ременя.
- Заміна та вдосконалення технології перевірки безпеки для пасажирів та багаж може бути врахований.³⁷

37. Додаткову інформацію щодо рекомендованих процесів перевірки безпеки можна знайти в Консультативному бюлетені ACI від

"Перевірка найкращих практик безпеки під час COVID-19".

Аеропорт Будапешта / BUD

84 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.3.6 КОНТРОЛЬ ГРАНИ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Для автоматичного контролю кордону, очищення та дезінфекція точки паспорту може знадобитися на регулярній основі (Розгляд: Може вимагати додаткових люди, щоб забезпечити постійне прибирання території та санітарно).
- Збільшення кількості саніторів на кордоні контроль.
- Автоматична інформація про подорожі (TIMATIC): можливі конкретні правила призначення застосовуватись, якщо різні країни застосовують різні критерії вступу (врахування: координація між національними органами охорони здоров'я для забезпечення послідовної інформації про регулювання).
- Біометричні ворота (Розгляд: Законодавство, стандартизація проїзних документів. Угода про загальний нормативний акт основи для широкого прийняття біометричні прилади).
- Маркер роздачі черги використовує мобільний додаток адаптований з інших галузей обслуговування. Для

Наприклад, перевірка пасажирів: за допомогою пасажирів мобільного додатку сканують QR-код, щоб отримати у черзі, потім отримує номер черги на мобільний і коли буде готовий до послуги (наприклад, скринінг) називається номер. Це дозволить пасажирів віддалено чекати

(Розгляд: Зрілість розчину логістика для управління потоком; Вплив на Рівень обслуговування цієї контактної точки через вплив часу на обробку пасажирів буде називатися по одному, збільшуючи значення тривалість процесу).

- Використання віртуального рішення щодо встановлення черги та посадки FIDS або додаток до аеропорту. Додаток керується Ground Handler у воротах, що дзвонить пасажирів індивідуально або за допомогою сидіння рядок, показаний на FIDS або додатку

- Обмежте кількість пасажирів, які отримують доступ

Прикордонний контроль одночасно та / або параметр польоту.

- Змініть обмеження черги на повагу фізичне дистанціювання.
- Перегляньте потік пасажирів (ресурс розподіл) забезпечення постійного навантаження балансування по декількох точках входу.

Прикордонний контроль

Поточний випуск: Забезпечення дотримання правил фізичного дистанціювання, забезпечення безпеки пасажирів та персонал, здійснюючи перевірку в'їзду / виїзду відповідно до місцевого законодавства оптимізація наявного місця та мінімізація часу очікування.

Зацікавлені сторони: Органи управління аеропортами, органи державної влади.

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: для поділу пасажирів з різними критеріями в'їзду можуть знадобитися окремі лінії.

Люди: Додатковий персонал, необхідний для нагляду (або виконання) санітарії паспорту точка дотику.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Прийняття безконтактних пристроїв, таких як біометричні дані, має базуватися на здійсненні вивчити балансування необхідних інвестицій з очікуваними коротко- та довгостроковими вигодами щодо управління чергами. Ключовим фактором широкого впровадження цієї технології є визначення загального законодавства щодо стандартизації проїзних документів.

- Європейські держави можуть вимагати перевірку вступу / виходу.

Аеропорт Ніцкого Лазурного берега / NCE

86 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

3.3.7 МИТНИЙ КОНТРОЛЬ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Нова інфраструктура для захисту митних агентів

(Розгляд: Оперативний вплив через приміщення).

- Доступні додаткові засоби для санітарії.

- Система розподілу ресурсів - збалансування вантажу пасажирів у багатьох областях митного контролю.

- Використання ЗІЗ для персоналу.

- Прийняття підлогових знаків для фізичного відставання

(Розгляд: Мала складність, можливі обмеження простору).

- Додаткові та більш досконалі рентгенологічні технології повинні бути встановлюється та використовується для зменшення ручного пошуку.

- Інтернет-митні декларації повинні бути можливі для зменшення паперова робота в аеропорту.

- Не впливає на процеси але вплив на споруди для забезпечення чистоти, санітарія та простір.

Митний контроль

Поточний випуск: Забезпечення дотримання вимог фізичного дистанціювання, забезпечення безпеки безпека пасажера та персоналу.

Зацікавлені сторони: Органи управління аеропортами, органи державної влади.

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: Новий дизайн інфраструктури, більше місця для дотримання мінімальних відстаней.

Люди: Дотримання нових практик та дотримання вимог.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Немає конкретних міркувань.

Аеропорт Мадрид-Барахас Адольфо Суарес / MAD

87 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

3.3.8 АВТОМАТИЧНІ АВТОБУСИ)

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- біометричні ворота (врахування: законодавство, стандартизація проїзних документів).

Угода про загальний нормативний акт основи для широкого прийняття біометричні прилади).

- Керування чергою для забезпечення фізичного відстань (врахування: примушувати поважати

фізичне дистанціювання).

- Комп'ютерне бачення (врахування: конфіденційність) питання; Інтеграція з системою авіакомпанії).

- Перегляньте дизайн областей воріт, що дозволяє більше місце для ліній посадки пасажирів.
 - Поставте пріоритет на посадку пішки, ніж використання коли це можливо, зв'яжіться з воротами та автобусами, і уникайте використання воріт перед посадкою, обмежте перед посадкою на встановлену кількість пасажирів.
 - Використовуйте систему ПА та цифрове пейджінг для забезпечення додаткова інформація для пасажирів.
 - Система розподілу ресурсів (врахування: Введіть нові обмеження у розподілі процеси, щоб уникнути одночасного використання сусідні ворота).
 - Віртуальна посадка: забезпечіть посадку за місцем рядки, через мобільний додаток та / або цифрові вивіски повідомляти пасажирам на посадку замовлення (Розгляд: Потрібно відповідне вивіски біля посадкових воріт).
 - Маркер роздачі черги використовує мобільний додаток адаптований з інших галузей обслуговування. Для Наприклад, обстеження пасажирів: пасажири сканують QR-код, щоб потрапити в чергу, а потім отримує номер черги на мобільному пристрої та коли готовий до послуги номер викликається (Розгляд: Зрілість розчину та логістика для управління потоком; Вплив на рівень служби для цієї точки дотику через вплив часу обробки, як пасажири називатись по одному, збільшуючи тривалість процесу).
 - стандартизація проїзних документів.
 - Малий або взагалі ніякий інтерфейс з агентами.
 - Спеціальні смуги для спеціальних пасажирів (наприклад, Часті листівки, PRM тощо).
 - Постійний моніторинг черги.
 - Використовуйте доступні стрілки потоку для управління натовпи.
 - Суворе поводження з Кабінним багажем (тобто ні заїзд у ворота).
 - Нові процеси посадки (наприклад, починати з люди з рядів, розташованих в задній частині площині в напрямку фронту).
 - Використання автобусів повинно відповідати фізичним дистанціювання (тобто більше шин).
 - Санітація: автобуси слід чистити між кожним використанням. Якщо авіакомпанія має надав пасажирам рукавички, оголошення повинні бути зроблені на автобуси, щоб пасажири зберігали свої рукавички на.
- Посадка - Віддалене посадку - Бортовий борт
Поточний випуск: Забезпечити фізичне дистанціювання між пасажирами, скорочуючи час черги.
Зацікавлені сторони: органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні оператори

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: Застосування наклейок для підлоги для підтримки відстані пасажирів.

Люди: пройти навчання нових процедур посадки та відповідно проінструктувати пасажирів.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

• Переосмислення посадкових процедур сприятиме запобіганню передачі.

Пасажири залишаються в зоні очікування, поки не буде оголошено їх рядок.

• Реальну ємність потрібно аналізувати на кожному етапі, виходячи з нових обмежень.

Аеропорт Менорка / MAH та аеропорт Мальпенса в Мілані / MXP

89 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

3.3.9 ПІДТРИМКИ ПЛІТУ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Уникайте більше пасажиропотоку, ніж потрібно у з'єднаннях, переглядаючи розподіл воріт управління. Ворота на посадку для прибуття, виліт та сполучні рейси повинні бути якомога ближче. Це також робить ефективніші операції для авіакомпаній

(Розгляд: Автоматизація цього правила).

- Перегляньте час підключення на основі нового процесів і розглянемо модифікацію Мінімальний час підключення (МСТ).

- Ефективність управління розподілом посадкові ворота.

- Більш довгий МСТ для обліку розширеного

(довший) час обробки.

- Обробляти зміни на контрольних пунктах передачі аналогічно главам 3.3.5 Безпека Пункти пропуску та

3.3.6 Прикордонний контроль

- Розглянути процеси звільнення певних перевезти пасажирів із накладеного в'їзду / заходи скринінгу виходу.

Зв'язки з рейсами

Поточний випуск: Забезпечити прийняття таких самих або еквівалентних процесів, що й місцеві від'їжджаючих пасажирів - включаючи фізичну дистанціювання, стан здоров'я та інші вимоги.

Зацікавлені сторони: Органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні майстри, субпідрядники.

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення: Існує велике обмеження у вузлах передачі для розміщення нових процесів у передачі райони.

Люди: Органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні майстри, субпідрядники.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Визначте, які заходи є тимчасовими, а які - постійними

розуміти фінансові наслідки.

Аеропорт міста Лондон / LCY

90 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.3.10 БАГАЖ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- IoT-позначення візків, що дозволяє їм бути розташовані та для виявлення необхідних візків підлягати санітарній обробці (Примітка: позначання IoT візки - це вже існуюча технологія місце в деяких аеропортах).

- УФГІ (ультрафіолетове бактерицидне опромінення)

дезінфекційні тунелі для санітарії

візки (Розгляд: освітлення УФ-С технологія порівняно проста (локально побудована) але обмежені космічні наслідки можуть бути значним. Середня складність).

- Вхідні тунелі для дезінфекції UVGI: (1) на с кінець пояса для збору багажу раніше в'їзд до BHS для зберігання багажу; (2) попередній захист.

- Друк міток на сумці при реєстрації або спеціально кіоски (Розгляд: Друк міток на сумці в реєстрація або спеціальні кіоски - це вже існуюче технологія, але може потребувати додаткових кіоски, існуючі кіоск-модернізація та авіакомпанія інтеграція додатків).

- Керуйте розподілом польоту на багажі пояси для доставки в зоні макіяжу спосіб, який обробники можуть тримати фізичні дистанціювання.

- Уникайте одночасного використання сусідніх пояси для перевезення багажу в залі повернення і визначити пріоритет використання ременів більших розмірів як вони мають більшу довжину презентації.
- Надішліть повідомлення на мобільний пасажир пристрій, коли сумка насправді на карусель, щоб уникнути лоїти в переповненому область.
- Сприяті використанню доставки багажу послуги до будинку чи готелю пасажира адреса.
- фізичне дистанціювання, здійснене під час багажу місця вильоту та в багажі колекційні каруселі.
- Поінформуйте пасажирів про відшкодування номерів ременів перед висадкою з літального апарату, і по можливості вимагають пасажирів залишатися на своїх місцях, поки не закликають вперед збирати мішки (за погодженням з авіакомпаній).
- Використовуйте доступні стрілки потоку для управління натовпи.
- Дозволити лише одну людину в групі підходити до ременів, щоб збирати сумки, коли можливо.
- запобігання друку міток самообслуговування агенти, які повинні торкатися сумки прийняття.
- Санітація мішків перед входом в BHS.
- Антисанітація агента при поводженні з мішками.
- Санітація багажних візків на колекція.

Подорож багажу

Поточний випуск: Візки для багажу та багажу можуть бути векторами для COVID-19.

Вивезення багажу

і колекційні зони - це багатолюдні простори, які можуть полегшити передачу COVID-19.

Зацікавлені сторони: органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні оператори.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення:

- Візки: відгороджуйте місця для перевезення багажних візків, щоб не допускати випадкових забруднень вивіска про те, де збирати візки.

- Кіоски для друку мішок: вимагають місця, хоча і меншої площі, ніж у стандартної реєстрації

кіоск, який повинен бути правильно розміщений відповідно до потоку пасажирів.

- Санітарна перевірка мішків: місце на мішечці для санітарії / очищення обладнання.

- Ультрафіолетові освітлювальні тунелі:

- 1) Розміщений на кінці пояса для збору багажу.

- 2) Розміщений перед оглядом безпеки вимагає додаткового місця.

- 3) Пересувні підрозділи, розміщені поблизу місць збору та відправлення візків.

Люди:

- Візки: візок, що збирає персонал, який буде обладнаний санітарно-технічним обладнанням. Агенти

Приймання багажу при падінні сумки повинно бути захищено від людини до людини забруднення і від мішка до забруднення агентом.

- Фізичне дистанціювання: прогулянки на підлозі, що полегшують фізичне дистанціювання при падінні багажу (черги) та багажні каруселі.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Використання УЗО-дезінфекції має наслідки для витрат, але вони ефективні та прості здійснити.

- Друк мішечок для самообслуговування з метою пом'якшення поточної кризи окупиться в значно підвищеній ефективності роботи з відправленням пасажирів під час повітряних поїздок повертається до нормального. Зараз впровадження примусового процесу також може стати важливим
- Можливість навчати пасажирів на майбутнє. Поточні витрати на впровадження можуть тому компенсується економією в майбутньому.
- Вхідні тунелі для санітарної очистки ультрафіолетового випромінювання в кінці стрічки для збору (перед входом у вхідний канал BHS) є кращим для засобів, що дезінфікують мішки на їх станції. Однак безконтактний багаж
- прийняття агентами не завжди може бути гарантоване. Тому агенти вимагають усіх прописали засоби для санітарії для захисту себе.
- Реальну ємність потрібно аналізувати на кожному етапі на основі будь-яких нових обмежень.

Мюнхенський аеропорт / MUC

92 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.3.11 ОБЛАДНАННЯ ЗЕМЛЯ (Включаючи МІНІМАЛЬНЕ ПІДКЛЮЧЕННЯ) ЧАС (МСТ) І ЗАВЕРШЕНО ЧАС)

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Очищення, дезінфекція та вентиляція трансферні автобуси (врахування: збільшено час повороту та розширені МСТ).
- Дезінфекція салонів літаків.
- Прогалини в прийнятті багажу повинні бути ширшими ніж зазвичай, щоб мішки вивантажені та добре відокремлюються на поясах. Це могло бути виконується автоматично шляхом перепрограмування пояси (врахування: це означало б, що загальний час розвантаження збільшився б і для обробників може не відповідати умовам домовленостей про домовленості, погодженим з авіакомпаніями.
- Використовуйте місцеву систему ПА для інформування пасажирів нового посадкового процесу завдяки спеціальному заході на місці.
- Послідовність різних поворотів діяльність з метою забезпечення фізичної відстані між наземним обробником агенти та інші члени персоналу.
- Окремі потоки персоналу всередині літака для забезпечення фізичної дистанції.
- Обмежте кількість людей на автобус як необхідне фізичне дистанціювання (як для вильоти та прибуття).

Наземна обробка

Поточний випуск: Наземне обслуговування, як важливий елемент експлуатації аеропорту, вимагає набору конкретних заходів щодо забезпечення безперервної роботи та захисту добробуту персонал та пасажирів наземних обробників. Дії наземних робіт поперечні в межах

система аеропортів, яка передбачає декілька часто продовжуваних взаємодій між пасажирами, багажу, персоналу та широкого спектру аеропортних засобів та обладнання, а також літаків.

Зацікавлені сторони: органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні оператори.

Наслідки для людей та приміщень

Приміщення:

- Ремені не працюватимуть на повну потужність і час повороту збільшуватиметься на основі нові процеси.
- Надайте наклейки для підлоги, щоб гарантувати фізичне відстань між пасажирами (також всередині автобуси).

Люди: Наземний персонал повинен бути забезпечений масками та захисними рукавичками.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Оцініть нові повороти часу на основі нових процесів і розглянути коригування МСТ.
- Проаналізуйте вплив заходів на розподіл ресурсів (тобто обмеження кількості людей)

на шину призведе до вищої вимоги до обертання шини).

93 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

3.3.12 ЕКСПЛУАТАЦІЯ ПОВІТРЯНІ

Оперативні заходи / зміни технологій до процесів

- Де можливо, прогулянковий посадковий прохід і спосіб висадки повинен бути розширений додаванням нових стендів, включаючи тимчасові стенди, шляхом ревізії конфігурація фартуха та супутнє маркування.
- Зовнішні ділянки, доступні для використання, повинні бути чітко визначені шляхом ефективного використання маркування та / або бар'єрів. Непридатний для використання зони повинні бути фізично недоступними ефективно підтримується для швидкого повторного використання, коли необхідні (тобто настил, маркування, системи AVL).

Ідентифікація наявних площ повинна бути оцінюється виходячи з наступного:

- місткість аеропорту.
- будь-які обмеження / закриття частин аеропорт.
- можливість використання стендів згідно до процедур та / або обмежень щодо посадки / висадку пасажирів.
- можливість використання стендів для вантажу діяльності.
- потреба за погодженням з відповідними авіакомпанії, щоб присвятити фартух місця для паркування непрацюючих літальний апарат.
- Маршрути руху транспортних засобів на прилеглих ділянках повинні бути чіткими визначені чіткими зв'язками з функціоналом райони та експлуатаційні стенди. Це до обидва оптимізують будь-яку санітарну інфраструктуру процедури та уникати будь-якого персоналу рухи в неоперативних районах. Щоб зменшити маршрути наземних обробників, це буде можливо оцінити використання нових областей, присвячених автостоянки.
- Розгляд процедур доступу до аеродрому областей, кількість воріт доступу має бути обмежується лише необхідними, ті ворота, які не вважаються істотними, повинні бути тимчасово закритий.
- Використання стендів, розташованих поблизу с пасажирський термінал повинен бути шанований, як з причалом, так і з проходом, процедури вигулу.
- Керувати будь-яким літальним апаратом із пасажирами борту виявляючи підозрілість симптоми, окремі стенди повинні бути чітко визначені для ефективного управління ця надзвичайна ситуація відповідно до поточні процедури та доступні пробіли.

Авіаційні операції

Поточний випуск: Підтримуйте ефективно розділення потоків та фізичне дистанціювання між ними пасажирів та службовців під час авіаперевезень.

Зацікавлені сторони: органи управління аеропортами, авіаперевізники, наземні оператори.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

94 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах
Наслідки для людей та приміщень

Приміщення:

- Перегляд конфігурації фартуха та відповідної маркування.
- Розміщення маркування та / або бар'єрів для чіткого визначення придатних та непридатних областей для сегрегації.
- Чітке визначення маршрутів транспортних засобів.
- Створення нових зон, присвячених паркуванню транспортних засобів.

Люди:

- бути навченим керувати літаками з пасажиром на борту, що виявляють підозрілість симптоми в ізольованих стійках.
- пройти навчання з нових процедур, що стосуються непридатних областей.
- пройти навчання щодо нових процедур, що стосуються нових маршрутів транспортних засобів та місць для паркування.

Інші міркування (фінансові - впровадження - плюси і мінуси)

- Немає конкретних міркувань.

3.3.13 БУДІВЕЛЬНІ САЙТИ

Управлінські органи аеропорту повинні негайно переглядати, щодо відповідних медичних та санітарних питань заходи, існуючі будівельні майданчики та незавершені проекти, а також будівельні проекти запланований на найближчий час. Що стосується невідповідностей між поточним або запланованим

Проекти з цими заходами повинні бути проведені адекватні дослідження для їх адаптації для забезпечення

вони відповідають заходам в аеропорту.

3.4 ПОВЕРНЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІННОВАЦІЇ

Нові технології можуть сприяти забезпеченню здорового досвіду пасажирів. Пасажир подорож у світі після COVID-19 забезпечить підвищену безпеку для пасажирів, і, отже, потрібно

стають все більш безпроблемними - усуваючи черги, вузькі місця, переповнені ділянки та перехрестя.

У наступних розділах описані ці технології.

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ -

Процеси

Використовуйте технології та інновації протягом усієї подорожі пасажиром до...

- Підтримуйте заходи, пов'язані зі здоров'ям, та роблячи їх ефективнішими та ефективні.
- Покращуйте досвід пасажирів за допомогою індивідуальних, персоналізованих інформація та взаємодія.
- Створюйте безконтактні процеси.
- Мінімізуйте збої (наприклад, процес та час очікування) та полегшіть фізичне дистанціювання.
- Підтримка управління операціями у досягненні безперебійного пасажиром подорож.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC38

- Там, де це можливо, слід контактувати з поверхнями та торкатися до них поверхонь мінімізовано заохочуючи / вимагаючи використання альтернативних електронних процеси або засоби (наприклад, мобільна реєстрація, безконтактне посадку).
- Національним урядам рекомендується також спростити формальності контролю кордону шляхом ввічкнення безконтактних процесів (наприклад, що стосуються читання паспортних фішок, розпізнавання обличчя тощо) або управління пасажиропотоком за допомогою цифрових рішень.

38. EASA / ECDC COVID-19 Авіаційний протокол безпеки безпеки - Оперативні вказівки щодо управління повітряними пасажирами та авіаційний персонал стосовно пандемії COVID-19 (версія 2.0).

96 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажир на аеродромах
Цей ідентифікатор дозволяє пасажирам проходити через різні точки дотику до аеропорту, без проблем

використовуючи заздалегідь задану біометричну функцію (замість обличчя, райдужної оболонки, розпізнавання відбитків пальців тощо), а не пред'явити свій паспорт або посвідчення особи та посвідчення на посадку в кожному пункті пропуску. Платформа, яка зберігає цифровий запис пасажир, розроблена відповідно до Принцип «конфіденційності за дизайном». На кожному кроці аеропорту бачити лише той, хто зацікавлений інформація для обслуговування пасажир матиме доступ до неї, будь то авіаперевізник, аеропорт або урядове відомство. Таким чином, пасажирів можна визнати та обслуговувати їх найбільш ефективно

Таким чином, конфіденційність повністю дотримується. Подорож пасажир та біометричний точки дотику показані на малюнку 9, починаючи зі створення маркера на момент бронювання до посадки на літак. Маркер можна також створити в аеропорту, використовуючи біометричні кіоски самообслуговування.

3.4.1 БІОМЕТРИКА: ДО КОНТАКТНОГО ПАСАЖИРА

Біометрична технологія надає можливість перетворити подорож та адресу пасажир багато проблем, пов'язаних із здоров'ям пасажир. Він має потенціал для доставки здоровіший досвід пасажирів протягом пасажирської подорожі за рахунок зменшення потреби у фізичному взаємодія з персоналом та обладнанням. Як тільки пасажир надає згоду, біометричний сингл видається ідентифікатор токена. і біометричних розчинів слід враховувати наступні точки дотику:

- Бронювання - для створення біометричного одиночного жетону до прильоту в аеропорт.
- Реєстрація - як альтернатива, щоб створити біометричний одиночний маркер, якщо раніше це неможливо (реєстраційні столи чи кіоски повинні бути оновлені камерами).
- Падіння мішка - включаючи можливість роздрукувати та прикріпити мітку перед прив'язкою посвідчення пасажирів.
- Контроль безпеки - щоб дозволити доступ через електронні ворота без пред'явлення посадкового талону.
- прикордонний контроль - за допомогою використання цифрових ідентичностей, в яких зберігаються біометричні дані, з особистою інформацією, що передається органам прикордонного контролю для прискорення процесу.³⁶
- Посадка - щоб дозволити посадку через електронні ворота без пред'явлення пасажирського пропуску.

Інші точки дотику в аеропортах, в яких можна використовувати біометричну технологію:

- Зали: використання електронних воріт для ідентифікації пасажирів, які мають дозвіл на доступ.
- Біометричні платежі: в магазинах, ресторанах, на парковці тощо.

Виклики

Хоча біометрика - це перевірена технологія, яка застосовується в аеропортах протягом багатьох років (головним чином)

для вирішення конкретних точок дотику під час подорожі пасажир, наприклад Прикордонний контроль), рідко використовується в європейських аеропортах для покриття декількох точок дотику. Біометрична технологія забезпечує багато

можливостей, але це також постає перед викликами, які необхідно вирішити, щоб посправжньому безпроблемно для пасажера може бути забезпечена бездоганна подорож.

Джерело: SITA

98 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

Деякі з цих проблем обговорюються нижче:

Стандартизація:

Хоча є багато постачальників, які надають біометричні рішення, потрібно мати один єдиний універсальний біометричний ідентифікатор, який приймається в усіх точках дотику та всіма зацікавленими сторонами (Член

штати, перевізники та органи управління аеропортами).

Аеропорти рекомендують реалізувати технологій біометрики слід проводити за технологіями загального користування, тобто всіма пристроями

встановлюється бути сумісним для безлічі авіакомпаній та інших систем партнерів.

Це також рекомендував використовувати існуючу інфраструктуру аеропорту зацікавленими сторонами для

впровадження біометричних систем.³⁹

Існує потреба у спільній, інтегрованій базі даних про біометрику пасажирів на європейському рівні (або навіть на глобальному) рівні, щоб його можна було легко використовувати різними авіакомпаніями та аеропортами. IATA One

ID40 - це ініціатива в масштабах галузі, яка використовує довірену цифрову ідентичність, біометричне розпізнавання технологія та спільна платформа управління ідентичністю.

- Стандартна біометрика

- Обличчя: Особистість - це найчастіше використовуваний безконтактний пристрій, але можливі труднощі, якщо маски для обличчя вводяться в рамках подорожі після COVID-19. В порядку щоб уникнути необхідності видаляти обличчя на кожному скануючому пристрої, біометричне виробники тестують модифіковані алгоритми точок карти обличчя. Однак це буде пройде деякий час, перш ніж це буде схвалено усіма компетентними органами.

- Райдужна оболонка: безконтактна, вирішує проблеми з маскою обличчя, але не так часто використовується, як обличчя.

- Відбиток пальців: не є безконтактною технологією і може протистояти їй після COVID-19.

Нижче перераховані додаткові проблеми:

- Загальний регламент захисту даних (GDPR)

- Конфіденційність за дизайном - будь-які дії, які компанія здійснює, що пов'язані з обробкою особисті дані повинні бути зроблені з урахуванням захисту даних та конфіденційності кожного крок.

- Кожен зацікавлений учасник може отримати доступ лише до тієї інформації, яка їм потрібна, з єдиною метою обробки пасажера.

- Біометричні дані - це «особисті дані, що є результатом конкретної технічної обробки, що стосується до фізичних, фізіологічних або поведінкових особливостей фізичної людини,

що дозволяє або підтверджує унікальну ідентифікацію цієї фізичної особи, наприклад зображення особи або відбитки пальців) ». 41 Регламент ЄС захищає громадян та довгостроково мешканці не можуть передавати свою інформацію третім особам без своїх згода.

Реєстрація

- Опублікуйте COVID-19 для того, щоб зареєструватися завершено до прибуття пасажера в аеропорт, включаючи згоду, о мобільні пристрої.

- Реєстрація може включати останню наявну інформацію про стан здоров'я пасажирів / паспортний імунітет тощо.
 - Аеропорт Мадрид Барахас-Адо́льфо Суарес співпрацює з Iberia on біометричний проект, який дозволяє пасажирам зареєструватися в біометричному програма для дому, використовуючи мобільний додаток аеропорту чи авіакомпанії для створення біометричний одиночний жетон. Коли пасажири прибувають в аеропорт, вони може отримати доступ до контролю безпеки та керувати літаком безпосередньо за допомогою біометричних даних, без необхідності пред'являти документи, що посвідчують особу, або посадочні квитки (для внутрішні та європейські рейси в Шенген).
 - Існує також можливість конкретизувати біометричну реєстрацію спеціальні кіоски реєстрації в аеропорту. Наразі це робиться о Аеропорт Менорка з Air Europa і в Мадриді Барахас-Адо́льфо Суарес Аеропорт з Іберією.
 - Вартість / фінансування
 - Якщо біометричні дані будуть застосовуватися для всіх процесів, включаючи прикордонний контроль, державне фінансування буде необхідним.
- Міжнародний аеропорт Афін / АТН

100 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах 3.4.2

Визначення вірогідних або підтверджених випадків COVID-19, а також можливих вторинних випадків має вирішальне значення для запобігання та лікування подальших інфекцій. Цього можна досягти шляхом відстеження контактів схеми, щоб істотно зменшити ймовірність подальшої передачі.

Технологія може відігравати ключову роль у моніторингу та зменшенні передачі через використання мобільних пристроїв для масштабування та автоматизації сповіщень (наприклад, точної інформації про COVID-19), а також збільшити швидкість, з якою можна поширювати термінову інформацію.

Технологічні компанії розробляють рішення на основі прикладного програмування Інтерфейси (API) та технологія на рівні операційної системи для сприяння відстеженню контактів, зберігаючи сильний захист конфіденційності користувачів, оскільки користувач завантажує програми через їхні відповідні магазини додатків.

Технологічні компанії також розробили програми для цілей пошуку контактів для приклад:

- Загальноєвропейське відстеження близькості (PEPP-PT) 42 - забезпечує готові до використання, добре перевірені та належним чином оцінені механізми та стандарти, а також підтримка взаємодії, розширення інформації та експлуатація при необхідності з добре перевіреними і встановленими процедурами близькості вимірювання на популярних мобільних операційних системах та пристроях.
- Google / Apple: програми з відкритим кодом (доступні в магазині Google / Apps) і Додаткові програми для відстеження контактів на базі дальнього або Bluetooth використовувати окремі пристрої та інтегруватись із системами аеропорту. Офіційна Програми громадського здоров'я є та / або будуть доступні для завантаження користувачами через відповідні магазини додатків (Android / IOS). У найближчі місяці так і є

Ймовірно, що Apple і Google співпрацюватимуть для створення більш широкої платформи відстеження контактів на основі Bluetooth, яка може спростити використання для всіх користувачів.

Європейський Союз опублікував суворі вказівки щодо захисту даних для мобільних контактів відстеження програм, а також загальні принципи технічних специфікацій щодо сумісності.

Цей узгоджений підхід забезпечує дотримання правил ЄС щодо безпеки, конфіденційності та

захист даних про конфліктуючі програми, що відповідають вимогам конфіденційності.

42. <https://www.pepp-pt.org/>

101 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

3.4.3 ШТУЧНИЙ ІНТЕЛІГЕНТ (AI)

Штучний інтелект та використання алгоритмів дають можливість збільшити кількість пасажирів впевненість, надаючи правильну інформацію кожному пасажирові в потрібний момент, виходячи з місцезнаходження, час перед польотом, профіль та налаштування:

- Адаптація шляху накладання маршруту до певного салону або ворота авіакомпанії відповідно до статус частого членства у мандрівників, враховуючи будь-який інвалідність, багаж (кількість сумок, негабаритних тощо) та включення його до будь-якого цифрового комунікації.

- AI допоможе орієнтуватися на комерційні пропозиції залежно від їх розташування в аеропорту, часу залишки до посадки, час доби, історія покупок, інтереси в соціальній мережі.

- Комп'ютерне бачення: у поєднанні з AI це дозволить контролювати райони, де він знаходиться важко підтримувати фізичне дистанціювання (наприклад, місця обстеження пасажирів або претензія на сумку / зони каруселі). Рішення може використовувати канал із телевізора із закритим контуром

(Камери відеоспостереження) та компонування інфраструктури для відео аналізу з тепловою картою показуючи, де люди наближаються до рекомендованої фізичної відстані.

Є багато постачальників, які можуть запропонувати інструменти AI, але про них думають відповідні зацікавлені сторони

При застосуванні такої технології слід розглянути рішення, яке гарантуватиме анонімність даних. AI дозволить урядам відстежувати переміщення пасажирів, але повинен це зробити, докорінно зменшивши їх

ризик порушення персональних даних, що забезпечить використання лише зібраних персональних даних відслідковувати

Приклади аеропорту

- ШІ може бути використаний при плануванні операцій в аеропорту, прогнозованій аналітиці, розпізнаванні шаблонів, автоматичне планування (технічне обслуговування / ремонт). Наприклад:

- Міжнародний аеропорт Гонконгу (HKG) використовує AI для аналізу відеоданих Зображення відеоспостереження для забезпечення постачання візків для пасажирів у різних локації. Це може зменшити ручну перевірку місцеположень візка та включити їх довгострокове планування ресурсів за допомогою орієнтованого на дані та аналізу великих даних.

- Міжнародний аеропорт Інчхона в Сеулі (ICN) перевіряв ідентифікацію на основі AI рентгенівські апарати в їхній кабіні багажу, щоб зменшити помилки людини та посилити рівень безпеки на 6 місяців з вересня 2019 року.

- Лондонське Хітроу (LHR) співпрацювало з NATS (National Air Traffic)

Служби контролю) у 2019 році, щоб перевірити, як AI може допомогти повітряному руху та аеропорту управління за рахунок скорочення затримок польоту, пов'язаних з погодою.

102 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

- Застосування робототехніки в операціях аеропорту та обробці пасажирів (наприклад, реєстрація в реєстрі роботи в аеропорту Ханеда (HND), міжнародному аеропорту Кансай (KIX) та аеропорту Глазго (GLA)); Роботи для паркування автомобілів (в аеропорту Ліон-Сент-Екзюпері (LYS), Париж-Шарль-де-Голль Аеропорт (CDG) та аеропорт Лондона Гетвік (LGW)), і багаж, який перевозиться між автоматом, який випадає, до багажного пояса (у Далласі / Міжнародний аеропорт Форт-Ворт (DFW) та Роттердамський Гаазький аеропорт (RTM)).
- віртуальні помічники з голографічною технологією, наприклад Лондонський аеропорт Хітроу (LHR) та аеропорт Хосеп Таррадельяс Барселона-Ель-Прат (BCN), який використовувався для залучення пасажирів послідовна та чітка комунікація у всіх точках дотику пасажирів.

3.4.4 ЦИФРОВИЙ ДВІГ

Визначений як "віртуальна копія фізичного активу", Digital Twin використовується для забезпечення віртуальної представництва аеропорту, а також усіх суміжних інфраструктур. Він відображає операційні дані в Дані можуть у реальному часі разом з історичними та прогнозними переглядами та як занурюючий 3D-інтерфейс легко відобразитися та досліджуватися в 3D-моделі, як показано нижче.

"Цифровий близнюк" допоможе зробити загальний досвід пасажирів, дозволивши аеропорту в активно контролювати ключові сфери подорожі пасажирів, такі як безпека, якість обслуговування туалетів тощо.

Основним для відновлення впевненості пасажирів у подорожах буде забезпечення безперебійної роботи подорож пасажирів. Цього можна досягти лише шляхом обміну інформацією в режимі реального часу між ними аеропорти та авіакомпанії. Добре узгоджений обмін AI, Business Intelligence (BI) та інформаційною панеллю інформація з усіма зацікавленими сторонами буде постійно інформувати всіх, включаючи пасажирів.

Це може допомогти боротися з епідеміями, одночасно забезпечуючи подорож безконтактною. Цифрова технологія Twin може упорядкувати отримання та розуміння доступної інформації за допомогою спрощеної зручний інтерактивний інтерфейс.

Нижче наведено кілька застосувань для аеропорту:

- Вхідний політ: створити модель для оцінки кількості пасажирів, які прибувають в межах конкретні часові рамки та пов'язаний з цим вплив на експлуатацію та послуги аеропорту.
- Перегляд інфраструктури: стан відстеження основних об'єктів (наприклад, ескалаторів, ліфтів, туалетів) будь то оперативний чи ні, і імітують вплив пасажирів, що прибувають. Дисплей відгуки (якість послуг), особливо з туалетів та контрольно-пропускних пунктів.
- Перегляд якості: відстежувати показники в аеропорту та запускати видимі та звукові сповіщення, якщо вони визначені показники перевищені. Наприклад:
- Відповіді клієнтів на задоволення.
- Часи очікування.
- Затримки рейсів.
- витримують конфлікти розподілу.
- Моделювання: запускайте різні сценарії, такі як затримки, перевантаженість передньої стінки для визначення вплив на операції та задоволеність клієнтів можливістю візуалізації даних.

3.4.5 ЗАЯВКИ ВЕБ / МОБІЛЬНИХ

Веб / мобільні додатки можуть стати ще більш важливими для забезпечення довіри пасажирів над здоровою та безпечною подорожжю, дозволяючи їм визначити ті райони в терміналі які є менш конденсованими (і тим самим забезпечують соціальне дистанціювання). При цьому вони також дозволяють

Керівні органи аеропорту надають цінну персоналізовану інформацію пасажирам збільшення доходів від таких послуг, як паркування, швидка доріжка, салони, електронні покупки тощо.

Близькість та поштовий маркетинг у поєднанні з Video Analytics та AI пропонують потенціал для збільшення позаповітряна діяльність.

3.4.6 СПОЛУЧНІ ПРИСТРІЇ

Необхідність підтримувати фізичну дистанціювання є одним з найважливіших елементів зменшення вірусу спосіб передавання. Здатні пристрої, такі як Smart Watches, можуть допомогти органам управління аеропортом та інші зацікавлені сторони здійснюють моніторинг свого персоналу в робочий час, щоб гарантувати їх повагу рекомендована відстань безпеки відповідно до вимог національного законодавства. Крім того, носячий пристрій

104 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

3.4.8 ВІДПОВІДЖЕННЯ ТА АЛЬТЕРИ

Було б корисно стежити за пасажирами (за умови їх попередньої згоди), використовуючи мобільний телефон прикладні пристрої або пристрої активної / пасивної локації (радіочастотна ідентифікація (RFID) / маяки)

встановлюється в точках доступу до терміналу. Це дозволило б стежити за повагою до соціальних дистанціювання. Способи здійснення такого моніторингу пасажирів включають:

- Мобільний додаток: немає потреби в будь-якому фізичному пристрої, окрім мобільного телефону.
- Тег: це найбільш використовуваний формат для ідентифікації та місцезнаходження людей, оскільки він є може бути ідентифікаційною картою або встановлена в одязі.
- Браслет: альтернативний формат Tag Beacon, що носить на зап'ясті, з однаковою ідентифікацією та функції розташування як формат тегів.
- Маяки для ідентифікації Beacon Tags з ефективним дальністю до 80м.

Маяки спілкуються з антенами, встановленими в ключових місцях, щоб охопити весь термінал

область. Особа, яка відповідає за моніторинг, може побачити на своєму пристрої "теплову карту", що показує скупчення / щільність людей.

Більше того, ця технологія дозволяє розробляти та випускати сповіщення для виявлення та попередження про надлишки щільність пасажирів та недотримання фізичної дистанції.

Існують системи, засновані на інтеграції сенсорів та адаптації алгоритму, які будують теплові карти які візуалізують реальну щільність і порівнюють її з теоретичною щільністю для полегшення відповідного пом'якшення

та коригувальні заходи щодо перенаправлення потоку людей, відкриття нових контрольних-пропускних пунктів тощо.

Створення попереджень про невідповідність: особа, відповідальна за моніторинг, отримує в режимі реального часу сповіщення про невідповідність подій, що дозволяє йому / їй ідентифікувати пасажирів, які це роблять

не дотримуватися відповідних протоколів, а потім розглянути коригувальні заходи. може анонімно простежити того, хто заразився та має взаємодію з іншими.

Ці пристрої можуть випромінювати вібрацію чи звук, щоб сповістити персоналу / пасажирів про присутність іншого пристрою в рекомендованому діапазоні, щоб забезпечити належне фізичне дистанціювання. Вони використовують Bluetooth малої потужності для спілкування один з одним, а також може зберігати журнал іншого пристроїв, з якими вони контактували, забезпечуючи таким чином можливість відстеження персоналу

3.4.9 ПІДПРИЄМСТВО МОНІТОРИНГ (PFM)

Забезпечення фізичного дистанціювання стане значним викликом для керівних органів аеропорту.

Тому моніторинг потоків пасажирів у режимі реального часу сприятиме забезпеченню безпечності та безперебійності досвід пасажирів та оптимальні показники роботи аеропорту. Підрахунок пасажирів або пасажирський потік

Рішення з моніторингу (PFM) повинні дати можливість Управлінському органу аеропорту отримувати такі дані, як

щільність пасажирів, а також попереджувати попередження та керувати скупченням пасажирів точки дотику. Рішення для підрахунку можуть також бути реалізовані для обмеження кількості осіб, які перебувають у ньому

туалети, салони, магазини тощо, де в'їзд і виїзд відбувається через спеціальні двері, ворота або коридори. Якщо простір містить максимальну кількість дозволених осіб, подальший доступ може бути надано

відмовити (наприклад, червоне світло або розпашні двері).

В аеропорту є значна кількість даних, отриманих незалежними системами, які, як правило, є, як правило, недостатньо використовується (наприклад, дані, доступні з подій друку / сканування VCBP, під час реєстрації, безпеки,

та посадки). Такі дані можуть надати корисну інформацію, таку як кількість пасажирів на точка дотику, місцезнаходження пасажирів та інші. Інтеграція даних з інших систем та нових технології можуть допомогти аеропортам відслідковувати пасажирські потоки через їх приміщення та придбавати цільова ситуаційна обізнаність.

Рішення PFM повинно надавати такі функції або можливості:

- Візуалізація карти на живих пасажирів, формування черги та хмара щільності.
- Вбудована в історичну звітність Business Intelligence.
- Можливість використання різних пристроїв (наприклад, настільних ПК та мобільних пристроїв) з можливістю налаштування сповіщень.
- Можливість розгортання мобільної контрольної точки:
- Пункт пропуску перед входом на вхід чи будівлю терміналу для контролю доступу та потоку.
- Розгорнути додатковий пункт пропуску в будь-якому місці аеропорту у відповідь на непередбачені випадки.

Прикладом нової технології є Computer Vision. Ця технологія також може допомогти виконувати фізичні дистанціювання, полегшуючи більше, ніж просто підрахунок пасажирів та керування чергою. Штучний

Алгоритми розвідки можуть аналізувати канали існуючих камер IP-відеоспостереження для надання даних у режимі реального часу про кількість людей у даній місцевості та про те, чи підтримуються безпечні відстані між ними

їх. Таким чином, за допомогою технології «Комп'ютерне бачення» Управлінські органи аеропорту можуть скористатися

можливості виявлення, щоб дозволити багаторазове використання та автоматизовані робочі процеси. До них належать

кількість людей у приміщенні чи громадському просторі, чи вони поважають фізичне дистанціювання, коли і де персонал з прибирання повинен чистити виходячи з поверхонь, якими користувалися люди,

кількість людей, що проходять через сцену, які носять маски, рахуючи ручну поклажу на зоні посадки або визначте сумки без догляду та підняти сигнал тривоги, обчисліть необхідну кількість доріг безпеки для відкриття проти припливу пасажирів тощо. Все вищесказане може сприяти створенню

досвід подорожей без тертя для пасажирів, дозволяючи аеропортам краще розуміти та кількісно відстежувати операційні процеси із залученням пасажирів у режимі реального часу.

Поєднання місця розташування пасажира з місцем багажу дозволить фізично дистанціюватися у зонах заявки на багаж на прибуття через рішення відстеження подорожі багажу, яке сповіщає про це пасажира, коли їх сумка на поясі, натискаючи інформацію на інформаційний дисплей

екран або безпосередньо до додатка аеропорту, тим самим уникнути скупчення пасажирів біля багажного пояса.

106 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

3.4.10 ДИНАМІЧНІ МОДЕЛЮВАННЯ

Щоб гарантувати рідинні процеси, уникайте скупчень та вузьких місць, а також покращуйте загальний стан умови безпеки пасажирів та операторів, перевірки рекомендується використовувати спеціалізовані програмне забезпечення для динамічного моделювання. Націлений на те, щоб вийти за рамки існуючих заходів фізичного дистанціювання

У приміщенні аеропорту динамічне моделювання може застосовуватися до нових діючих моделей.

Сценарії моделювання дозволять аеропортам та операторам вимірювати ефективну потужність функціоналу області, зокрема стосовно майбутніх заходів COVID-19 та, де це доречно, для підтримки цих забезпечення нових способів управління просторами та маршрутами. Зокрема, ці сфери стосуватимуться:

- територія входу на термінал, як у приземному, так і в повітряному напрямку: стосовно конкретних рішень, що вводяться

місце в кожному аеропорту, щоб гарантувати попередній показ / реєстрацію пасажирів протягом

виліт та прибуття; внутрішні та зовнішні простори для пасажирів у черзі, терміни очікування тощо; а також визначення впливу домовленостей про чергування наоблаштування бордюру або борту літака.

- Приземлені райони: Зал виїзду, Прийом при реєстрації, Охорона та Зал прибуття.

- Зони в районі аеродрому: зони воріт та зали для виїзду, паспортний контроль та претензія на багаж.

Моделювання повинні підтримувати та перевіряти рішення для конфігурації та підготовки просторів і маршрутів, які забезпечують максимально можливий проміжок між пасажирами та

3.4.11 ТЕХНОЛОГІЯ РЕСТРУМ

Розумний туалет - це рішення, в яке інтегруються екологічні та експлуатаційні датчики IoT цифрове 3D-картографування, щоб забезпечити інтуїтивно зрозумілі інформаційні панелі та сигнали користувачів для прийняття рішень у реальному часі.

Ці системи, як правило, забезпечують прямий огляд географічних даних у всіх приміщеннях туалету.

Використовуючи технологію IoT, можна контролювати та звітувати про широкий спектр елементів, таких як температура,

вологість, якість повітря, рівень зайнятості, витрата води, дозатори мила тощо – диспетчеризація інформація для персоналу для активної участі, коли це потрібно для поваги до соціального відставання та / або мінімально необхідні якісні угоди про рівень якості послуг.

Дані в реальному часі також можна оцінити за допомогою історичного огляду, щоб зрозуміти довго строківість схеми використання та передбачити, як витратні матеріали будуть використовуватися в туалеті - таким чином дозволяючи підвищення рівня задоволеності клієнтів, експлуатаційної ефективності та економічної ефективності.

3.5 ДОПОМОГА PRM43

Подорож безпечно - це право для всіх пасажирів, включаючи людей з обмеженими можливостями та / або зменшеними мобільністю (PRM), яка захищена Регламентом (ЄС) 1107/2006. Положення забезпечує

Право людей з обмеженими можливостями на допомогу та накладення фізичної дистанції не повинно ставити під загрозу це право.

43. Співпраця з Європейським форумом інвалідів (EDF). Також дивіться рекомендацію ЄФР щодо заходів виїзду для транспорту послуги у світлі COVID-19: Рекомендації ЄФР щодо заходів щодо виїзду з транспорту у світлі covid-19

107 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ

Впровадження заходів та зміна процесів для надання допомоги людям з обмеженими можливостями для...

- Захистіть службу допомоги та людей з обмеженими можливостями від людей від передачі COVID-19.
- Забезпечте впевненість людей з обмеженими можливостями, що подорож через аеропорт є безпечний для них.
- Забезпечити безпеку здоров'я, незважаючи на неможливість забезпечення фізичне дистанціювання в різних ситуаціях.

Підтримка PRM передбачає тісний фізичний контакт з пасажиром, і багато людей з обмеженими можливостями можуть бути більше вразливі до COVID-19 (та інших інфекційних захворювань). Пасажири, які просять допомоги з коди Рампа-коляска (WCHR) або Крісла-коляски (WCHS) вважаються найвищими

група ризику для осіб, які надають допомогу в галузі PRM. Єдиними постачальниками інформаційних послуг є те, що Люди з обмеженими можливостями не в змозі піти на великі відстані і не підніматися по сходах, тому вони можуть пропустити життєво важливі умови для здоров'я інформація для забезпечення належного захисту пасажирів від ризику зараження.

Інфіковані безсимптомні ЛЖ або постачальники допомоги можуть становити ще більший ризик для здоров'я кожного інших під час надання допомоги, оскільки сама природа допомоги робить це неможливим забезпечити фізичну дистанцію 1,5 м.

Люди з обмеженими можливостями, які користуються інвалідним візком, можуть перебувати в ще більш вразливому положенні, оскільки краплі, що падають, можуть більше легко дістатися до їхнього обличчя, коли вони занадто близько наближаються до інших людей.

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСІ EUROPE

Спеціальний захист персоналу допомоги людям з обмеженими можливостями (ПА)

- Для працівників ПТ слід звернути увагу на такі пункти 44:
 - За умови тісного контакту з людьми з обмеженими можливостями, персонал ПА повинен носити одяг засоби індивідуального захисту (ЗІЗ) завжди, як і здоров'я робітники.
 - Руки слід продезінфікувати перед носінням (ЗІЗ).
 - Руки слід мити з милом та водою або гідроалкогольним гелем після контакту з ЛЗ.
 - Захисні маски слід міняти кожні 4 години.
 - Шапочки повинні повністю покривати все волосся, включаючи шоківі волосся лінії волосся.
 - Довге волосся слід щільно застібати на голові та помістити в ковпачок, а краї ковпачків повинні прилягати близько до сторони вух.
 - Захисне обладнання потрібно негайно замінити піддаючись впливу крові пасажира, крові та блювоти тощо потенційно заразна рідина організму.
 - Окуляри для багаторазового використання повинні бути негайно стерилізовані та висушені після кожного використання.
 - Руки не повинні торкатися обличчя під час зняття захисних обладнання.
 - Зняті одноразові захисні засоби (рукавички, обличчя маски тощо) слід класти в мішки для медичних відходів.
 - Протягом усього процесу надання допомоги людям з обмеженою відповідальністю персонал ПА повинен носити одяг одноразові рукавички.
 - Працівники ПА повинні носити високозахисну маску для обличчя на публіці зона аеропорту, переважно FFP 2 або FFP 3 типів. Персонал ПА повинен майже на увазі, що використання масок може блокувати можливість читання губ для глухі та слабочуючі (HoH) особи, які покладаються на читання губ спілкування.
 - Персонал ПА повинен носити засоби захисту очей (захисні окуляри) під час роботи діяльність з PRM, особливо при тісному фізичному контакті PRM, як під час підйому та іншої фізичної допомоги.
 - Піднімаючи інвалідне крісло - Перевезти (WCHC), персонал ПА повинен носити це Згадані вище ЗІЗ плюс одноразовий захисний костюм / комбінезон. Після підйому та (де) посадки на WCHC, комбінезон та рукавички необхідно утилізувати у відро для медичних відходів та мити руки.
44. Консультативний бюлетень АСІ, Перевірка найкращих практик безпеки під час COVID-19, 03/2020.

109 | Настанови АСІ EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСІ EUROPE

Спеціальні оперативні процедури

- Процедури передачі між працівниками ПТ повинні бути уникати якомога більше, щоб той самий співробітник ПА піклується про пасажира протягом усього процесу надання допомоги.
- Однак, якщо немає можливості, все обладнання (обладнання пасажир), яким повинен користуватися перший працівник ПТ прибирається до того, як інший співробітник ПА взяв на себе.
- Використання підйомника також рекомендується для (де) посадки на а WCHC для сполучення рейсів, щоб максимально уникати контактів в терміналі і особливо в малому мосту. Всього 1 PRM (плюс одного супутника в разі необхідності) з працівниками ПА допускається амбуліфт. Комбінезони / костюми для персоналу ПА повинні зберігатися в підйомника, щоб працівники ПА змогли надіти комбінезон всередині амбуліфта. Після посадки комбінезон можна зняти

амбуліфта і покласти в амбуліфт піддон для медичних відходів.

- Щоб уникнути тривалого часу очікування в чергах і занадто тісного контакту з іншими пасажирами настійно рекомендується PRM сідали на борт перед іншими пасажирами та надавали допомогу в висадці всі пасажирки покинули літак.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Процедури фізичного розмежування та захисту для людей з обмеженими можливостями

- Фізичну відстань до 1,5 м слід дотримуватися якомога більше.

На електричному міні-машині для 4 осіб має бути лише 1 PRM перевозиться (при необхідності з супутником подорожі).

- У мікроавтобусі (наприклад, на асфальті) захисний екран між водієм і PRM слід встановити.

- Персонал ПА повинен використовувати ліфти в терміналі лише з 1 PRM (плюс 1 супутник у разі потреби) та інших пасажирів.

- Для отримання доступу до терміналу потрібні люди з обмеженими фізичними можливостями, як і всі пасажирки будівля з власними масками для обличчя. Орган управління аеропорту може дозволяють придбати маски, рукавички та дезінфікуючі засоби у аеропорт (наприклад, через торгові автомати).

- Управляючий орган аеропорту та провайдери допомоги в галузі PRM повинні бути усвідомлюють, що для деяких пасажирів з утрудненням дихання носять маска для обличчя може бути неможливою. У цьому випадку пасажир повинен звільнитись від носіння маски для обличчя та альтернативного рішення слід обговорити з пасажиром, коли це можливо.

- Людям з обмеженими можливостями людей слід дозволити супроводжувати їх сертифікованими тваринами, таким як собаки-поводирі.

Зверніть увагу: заходи з прибирання впливатимуть на кількість персоналу, що потребує ПТ.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

Спеціальні положення щодо очищення та дезінфекції для людей з обмеженими можливостями

- Продукти для санітарії повинні бути доступними для людей з обмеженими можливостями. Такі повинні бути розташовані в доступних місцях, з доступними вивісками та інформацією щоб вказати на їх місцезнаходження. Інформація щодо утилізації гігієни та санітарні матеріали повинні бути доступними.

- Якщо пасажирка забирають у пункті дзвінка, щоб просити допомоги, то кнопки та сенсорні екрани точки дзвінка повинні бути очищені за допомогою а дезінфікуючий засіб після кожного пікапу.

- Обладнання, яке використовується для допомоги людям з обмеженими можливостями, слід продезінфікувати після кожного використання. Сюди входять інвалідні коляски, крісла для посадки, електричні міні, мікроавтобуси, швидкісні підйомники, а також електронні пристрої / засоби зв'язку тощо. Прибирання має включати всі деталі прямий контакт з водієм / ПА та з пасажиром (наприклад, подібне сидіння, ремені безпеки тощо).

Зверніть увагу: Надання інформації, доступної у доступних форматах, є обов'язком для аеропортів.

111 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирка на аеродромах

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Інформація щодо PRM та спеціальних процедур

- Інформацію потрібно легко знайти. Це означає, що потрібно докласти зусиль забезпечити обізнаність людей з обмеженими можливостями, де вони можуть знайти інформацію мають значення для їх права на подорож та належного захисту їх здоров'я під час здійснення цього права. Інформація повинна бути надається за допомогою основних джерел інформації, соціальних медіа а також на веб-сайтах органів державної влади, авіакомпаній та аеропортів лицьових сторінок, щоб це було видно без пошуку або перегляду кілька сторінок.
- Інформація про спеціальні процедури, запроваджені для PRM допомога та захисні матеріали, що використовуються персоналом ПТ, також повинні бути доступним на веб-сайті аеропорту.
- Ця інформація також повинна бути доступною перед завершенням а бронювання авіаквитків, а також надсилається електронною поштою або текстовим повідомленням один раз на рейс заброньовано.
- Додатковими інформаційними та комунікаційними засобами повинні бути надаються такі, як легкодоступні, чітко написані інструкції на інформаційні екрани та в пунктах виклику в аеропорту.

3.6 УПРАВЛІННЯ ДИСРУПЦІЙ І ПЛАНУВАННЯ КОНТЕНЦІЙНОСТІ ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ

Перегляньте питання управління перебоями та планування надзвичайних ситуацій, щоб...

- Визначте необхідні санітарні заходи, включаючи їх пріоритети, необхідні ресурси та обов'язки зацікавлених сторін.
- Управління впровадженням та постійною оптимізацією санітарні заходи в аеропорту.
- Забезпечити безпечні продовження операцій під час пандемії персонал і пасажирів.

Такий масштабний зрив, як криза COVID-19, вимагає цілісного та узгодженого реагування на чолі з

Орган управління аеропортом у координації з національними органами та усіма залученими оперативними органами зацікавлені сторони.

Кожен аеропорт повинен мати план пандемії, який визначає склад та мандат

Керівні комітети, які мають бути створені, визначаючи зацікавлені сторони, яких потрібно залучити

процеси комунікації та координації між командами. Необхідно буде залучити, координувати та спілкуватися з усією громадою аеропорту. Сюди входить аеропорт відділи оперативної та корпоративної комунікації, авіакомпанії, наземні обробники, субпідрядники та концесіонери, провайдери аеронавігаційної служби (ANSP), поліція та митниці як а також цивільної авіації, охорони здоров'я та інших компетентних органів.

Метою є управління та узгодження загальної реакції аеропорту на кризу з метою:

- Мінімізуйте вплив пандемії.
- Охороняйте здоров'я всього персоналу, який працює на сайті аеропорту, незалежно від роботодавця.
- Охороняти здоров'я пасажирів.
- Прискорити одужання.

Виходячи з інформації, наявної в пандемії на момент формулювання надзвичайної ситуації планувати різні сценарії відновлення. Високий ступінь невизначеності в частині тривалість етапів відновлення буде існувати на початку планування. Як більше інформації стає

Доступний план і відповідні сценарії повинні бути відповідно скориговані.

Більш загальну інформацію про планування на випадок надзвичайних ситуацій можна також знайти в ACI EUROPE

Правила пасажирських послуг в європейських аеропортах (друге видання, 2018) 45 та ACI

Підручник з безперервності бізнесу в аеропортах 202046.

45. Керівництво ACI EUROPE щодо пасажирських послуг в європейських аеропортах. Глава 5.2.2 Планування надзвичайних ситуацій, стор. 72-77.

46. <https://store.aci.aero/product/airport-business-continuity-management-handbook/113> | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

Період часу

В умовах пандемії відновлення зазвичай відбувається прогресуючим, але нелінійним способом з різними фазами протягом відносно тривалого періоду часу (від 18 до 24 місяців). Це на відміну від більшого

поширені збої, такі як несприятливі погодні умови або промислові дії, які призводять до польоту затримки та скасування протягом відносно короткого періоду часу, за якими зазвичай слідує а різке і швидке одужання.

Фази пандемії:

1. Міжпандемічний період, який є передаварійною фазою.
2. Фаза оповіщення про пандемію, яка є тривожним розвитком.
3. Пандемічний спалахичний період, який є надзвичайною фазою, що триває.
4. Післяаварійний або перехідний етап, коли ВООЗ оголосила закінчення загрози.

Це означає, що значна кількість планування та тестування пов'язаних з цим процедур та комунікації, а також навчання повинні здійснюватися під час міжпандемічної фази.

Збір інформації, оцінка ризиків та розробка та реалізація заздалегідь визначених планів дій щодо вирішення різних реакцій на кожному етапі та пов'язаних з ними заходи контролю повинні бути проведені на етапі міжпандемії.

114 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

Важливо розуміти, що як команда з пандемічної кризи, так і план безперервності бізнесу

відповідні і повинні адаптуватися до всіх чотирьох фаз спандемічної класифікації, класифікованих ВООЗ

ДОДАТКОВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

- Необхідно негайно створити пандемічну кризову групу ефект, який визначає заходи, що мають бути реалізовані та їх пріоритети, а також виділяє необхідні ресурси:

- Команда з пандемічної кризи оцінює та оцінює основні операційні функції та визначають стратегії для підтримки критичних функцій аеропорту, комунальних служб, інфраструктура та запаси одночасно із захистом здоров'я та безпеку працівників та пасажирів.

Створення заздалегідь визначеної координації

Механізми вкрай важливі для успішного управління Росією

пандемічна криза. Розширене планування та підготовленість

перед пандемічною кризою є основою для пом'якшення наслідків

наслідки спалаху пандемії та її прискорення

успішне відновлення до нормальних операцій.

- Необхідно підготувати план безперервної діяльності, який детально пояснює, як саме продовжувати безпечно працювати з наявними ресурсами та необхідні заходи:
- Планування безперервності бізнесу допомагає мінімізувати це економічний вплив кризи та продовжувати діяти безпечно з наявними ресурсами та необхідними заходи. Тісна співпраця та спілкування з усіма зацікавлені сторони є ключовими для ефективного управління зривами та успішне виконання планів безперервності бізнесу.

3.7 УПРАВЛІННЯ ВІДХОДАМИ

Навіть у контексті існуючої надзвичайної ситуації для здоров'я екологічна стійкість повинна залишатися

основний керівний принцип будь-якого зробленого вибору. Зокрема, з точки зору реалізації заходів, викладені в цьому керівництві, такі як використання матеріалів, будівництво або благоустрій закладів, прийняття нових процедур.

План охорони навколишнього середовища та поводження з відходами аеропорту повинен ретельно розглянути відходи

утилізація таких матеріалів, як маски, рукавички, захисний екран тощо, які, швидше за все, будуть складатися

цілого ряду матеріалів, що не підлягають вторинній переробці

ЛЮДИ

Люди (персонал) складають третій стовп пасажирського досвіду. Поки пасажирів вітаємо технологію для налаштування сервісів та управління кожним аспектом своєї подорожі, вони все ще потрібно знати, що за автоматичними процесами стоїть людина, яка доглядає за ними⁴⁷.

«Те, як організації мають стосунки зі своїми клієнтами, своїми працівниками та широкою громадськістю в Росії

криза, ймовірно, залишить тривалий спогад у свідомості клієнтів. Для більшості організацій бізнес як

звичай не можна очікувати панування під час спалаху COVID-19». 48

В умовах кризи обмін послідовною культурою охорони здоров'я між Управлінням аеропорту

Орган та його зацікавлені сторони є першорядними. Орган управління аеропорту повинен відігравати керівну роль

залучити всіх зацікавлених сторін (органи державної влади, авіаперевізники, наземні маніпулятори, субпідрядники,

тощо) з метою прийняття спільного підходу щодо захисту та заспокоєння працівників аеропорту.

Культуру аеропорту слід ефективно передавати та обмінюватися між усіма працівниками, які працюють в аеропорту. Це буде ефективним засобом захисту та заспокоєння подорожуючих.

Важливе значення для розвитку та спілкування між зацікавленими сторонами та громадськістю повернути собі впевненість в аеропортах. Відповідні рекомендації щодо здорового досвіду пасажирів

щодо спілкування також включені до цієї глави.

ЦІЛІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ -

Люди

Забезпечити здоровий досвід пасажирів до...

- Здоровий персонал почуває себе безпечно на роботі (Глава 4.1).
- Мотивований персонал, який добре проінформований та проінструктований нова ситуація (глава 4.2).

- Персонал вибудовує впевненість завдяки взаємодії з пасажирами (Глава 4.3).
- спілкування та залучення зацікавлених сторін всередині та за межами аеропорту (глава 4.4).
- Публічна комунікація (Глава 4.5).

Окрім дотримання вимог, встановлених компетентними органами охорони здоров'я для безпеки персоналу, керівні органи аеропорту (та їх зацікавлені сторони) повинні ставити людей на перше місце, пріоритетність їхнього самопочуття на роботі.

РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC49

Оператори аеропорту, оператори повітряних суден та постачальники послуг / постачальники повинні забезпечити персоналом необхідні ЗІЗ та забезпечити їх навчені їй належному використанню.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE -

Засоби індивідуального захисту (ЗІЗ)

- Увесь персонал, який працює в аеропорту, повинен бути обладнаний обличчям маски (якщо це можливо), що постачаються власним роботодавцем разом із прозорими інструкції щодо використання та чищення.
- Для конкретних посад праці персонал повинен бути забезпечений захисними окуляри, одноразові рукавички та халати, що постачаються власноруч роботодавець з чіткими інструкціями щодо використання та чищення.
- Рукавички та халати потрібно знімати обережно, щоб уникнути забруднення власника та навколишньої території. Обов'язково почистити / вимити руки після зняття рукавичок.
- Персонал повинен негайно повідомити про шкоду в ЗІЗ, наприклад, про сльози рукавички своєму керівнику.

Очищення та дезінфекція робочих місць та санітарії

Обладнання⁵⁰

- Робочі місця включають офіси, туалети, відпочинок та перерву / обід зони, а також роздягальні.
- Прибирайте та дезінфікуйте робочі місця принаймні вранці та вранці вечір кожного робочого дня (аеропорти визначають, як часто, залежно від використання площі тощо). Частота санітарії повинна визначатись через оцінку ризику щодо робочого місця.
- Обладнати робочі місця дозаторами санітарних матеріалів, таких як гідроалкогольний гель, мило та набори для очищення поверхонь.
- Забезпечте належний рівень вентиляції повітря, щоб уникнути застою краплі, де це можливо.
- У будинках із системами механічної вентиляції, розширеними

Час роботи рекомендується.

- По можливості підтримуйте вентиляцію 24/7, можливо, при зниженій (але ні) вимкнено) коефіцієнти вентиляції, коли люди відсутні.
- Збільшити частоту вивезення відходів, щоб уникнути накопичення використаного ЗІЗ (наприклад, маски та рукавички) у контейнерах для сміття.
- Попросіть усіх працівників ресторанів носити на роботі маски для обличчя (в черзі з національними порадами та вимогами).
- Встановіть станції санітарно-гігієнічних робіт на входах в офісні будівлі, перервіть райони тощо.
- Перестановіть або зніміть сидіння в робочих місцях, щоб зберегти відстань між людьми.

Контроль перед доступом до обладнання робочого місця

- Управлінські органи аеропорту можуть розглянути питання щодо вимірювання корпусу персоналу температура до початку їх зміни. У випадку, якщо вимірюється температура перевищує поріг, визначений національним або місцевим Положення, усі дії, визначені національним регулюванням, повинні реалізовуватись (контакт особистого лікаря, карантин, госпіталізація тощо).
- Призупиніть контроль доступу персоналу аеропорту за відбитками пальців та замініть його з альтернативними безконтактними методами.
- Забезпечити медичне обслуговування (та інші, такі, як золото) як помічники PRM, де це необхідно).

-

Поведінковий та гігієнічний етикет

- Уникайте зайвого фізичного контакту (наприклад, струшування руки).
 - Персонал повинен чистити руки часто і після контакту з хворою людиною, миючи руки з милом і водою не менше 30 секунд. Якщо мило та вода недоступні, а руки видимо не брудні, може бути дезінфікуючий засіб на основі алкоголю, що містить не менше 60% алкоголю бути використаним. Однак якщо руки помітно брудні, завжди мийте руки мило та вода.
 - До додаткових ключових моментів чистих рук належать:
 - Після удару носом, кашлю або чхання.
 - Після використання туалету.
 - Перед їжею або приготуванням їжі.
 - Після контакту з тваринами або домашніми тваринами.
 - До та після надання рутинної допомоги іншій людині кому потрібна допомога, наприклад, PRM.
 - Прийміть дихальний етикет: чхання або кашель при а хустинка / лікоть, уникаючи контакту руки з диханням виділеннями.
 - Не торкайтеся рота, носа чи очей.
 - Не діліться пляшками або келихами.
 - Щодня чистіть комп'ютери, клавіатуру, мишу дезінфікуючими засобами.
 - Персонал повинен ознайомитись із заходами та вказівками (в аеропортах слід порадити, де персонал може знайти цю інформацію).
 - Навчіть персонал розпізнавати симптоми COVID-19 та надавати їх інструкції, що робити, якщо у них проявляються симптоми протягом 14 днів після останнього можливого впливу вірусу.
 - Як мінімум, будь-який персонал повинен негайно повідомити про це свого керівника та місцевого управління охорони здоров'я, якщо у них розвинулися симптоми COVID-19; Департаменти охорони здоров'я аеропорту повинні надавати рекомендації щодо які дії потрібно вжити.
- Переконайтесь, що в усіх зонах персоналу вжиті заходи фізичного дистанціювання (перерва) з районів, їдальні, роздягалень тощо) та інформуйте персонал про вжиті заходи управління потоком персоналу:
- Подовжте години роботи їдальні і, якщо можливо, встановіть система підрахунку людей у точках доступу для регулювання потоків та гарантувати, що норма людей / квадратний метр визначається національним або виконується місцеве регулювання.
 - Організуйте час обіду або перерви на паузу, щоб уникнути концентрації Люди.
 - Сконструуйте нове планування роздягалень, де це можливо.

- Для навчання / інструктажу працівників слід організувати онлайн-навчання.
- Загальну інформацію для всього персоналу слід ділитися про:
- Нове планування приміщень і процесів далі до Спалах COVID-19 та його наслідки для трафіку та операції.
- очікувані часто зустрічаються запитання пасажирів, що виникають від нових потреб та очікувань пасажирів із найвищим рівнем турбота про здорову подорож.
- Нова технологія, створена в аеропорту для процесів та а безконтактна подорож
- використання нових цифрових інструментів, необхідних для розумної роботи та спілкуватися (відеоконференції, вебінари тощо)

4.3 СТВОРЕННЯ НОВОГО ВІДНОСНЕННЯ ПЕРСОНАЖ / ПАРТЕР

Пасажирам все одно знадобиться контакт з персоналом, шукаючи заспокоєння від них, тим більше в цьому період, коли крім попередніх подорожей, може спостерігатися підвищений рівень страху пов'язаний стрес. Однак відносини та взаємодія між персоналом та пасажирами будуть змінюються і потребують адаптації до нової ситуації

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСІ EUROPE

- Персонал повинен пройти навчання за зміненими процедурами та процесами щоб мінімізувати прямий контакт персоналу з пасажирами (наприклад, дорожні документи не повинні торкатися співробітники, пошук рук для безпеки та митних справ слід замінити іншими методами, Слід уникати ситуацій, що стоять близько до обличчя).
- Спеціальна підготовка персоналу для забезпечення заспокоєння пасажира в різних ситуаціях і повідомляти про те, що аеропорт вжила всіх необхідних заходів для гарантування здорового подорож пасажира.
- Навчання мові тіла людини, зокрема для передньої лінії персоналу, щоб забезпечити розширені можливості розуміння персоналу в їх взаємодія з пасажирами (носіння маски перетворює мова тіла, оскільки емоцій та посмішок не видно).
- Підтримка психолога може бути і в конкретних випадках вважається відновити відносини між персоналом та пасажирів.
- Розгорнути мобільний персонал по всьому аеропорту, щоб супроводжувати їх пасажир у переглянутій поїзді щодо попереднього переживання в звичайний час.

Пасажирам все одно знадобиться контакт з персоналом, шукаючи заспокоєння від них, тим більше в цьому період, коли крім попередніх подорожей, може спостерігатися підвищений рівень страху пов'язаний стрес. Однак відносини та взаємодія між персоналом та пасажирами будуть змінюються і потребують адаптації до нової ситуації.

Залучіться із зацікавленими сторонами в авіаційній галузі та за її межами, щоб досягти більшого масштабу групи споживачів:

- Підсилити медичні та санітарні повідомлення аеропортів через широкий спектр зацікавлених сторін канали зв'язку бізнес-партнерів
- Зміцнення міжгалузевого співробітництва для сприяння відновленню європейської авіації.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

- Обговорюйте та уточнюйте мету та ключові повідомлення, які слід висунути співпраця з органами ЄС та національними органами та зацікавленими сторонами та регулярно оцінювати вжиті комунікаційні дії.
- Зберіть всю інформацію щодо пандемії, включаючи будь-яку рекомендації та регулювання з офіційних каналів, тобто ваших Уряд, цивільна авіація, орган охорони здоров'я тощо.
- Тримайте своїх співробітників, профспілок, зацікавлених сторін, авіакомпаній, уряду, органи влади (цивільна авіація, органи прикордонного контролю, охорона здоров'я тощо), ділові партнери, місцева громада та регулярно подорожуючі оновлено у вашому плані перезапуску.
- гармонізувати санітарні заходи всіх операційних зацікавлених сторін на аеропорт для забезпечення послідовності, необхідної для відновлення пасажирів впевненість.
- Забезпечити дотримання персоналу всіх зацікавлених сторін в аеропорту ті ж правила.
- Не забувайте, що персонал та зацікавлені сторони аеропорту (наприклад, прибирання та підрядники візків тощо) - також ваші важливі комунікатори. Надайте їм точну та актуальну інформацію та заохочуйте їх посилювати ключові повідомлення та інформацію.

4.4 ЗВ'ЯЗОК І УПРАВЛІННЯ АКЦІОНЕРІВ ВІД АВТОМОБІЛІВ І НАВС РЕКОМЕНДАЦІЇ EASA / ECDC51

Відповідно до плану аварійних ситуацій в аеропорту, оператори аеропорту повинні призначити координатор для забезпечення рівномірного застосування профілактичних заходів пом'якшення ризику для здоров'я населення під час цієї конкретної кризи всіма зацікавленими сторонами надання послуг в аеропорту. Координатор повинен бути у прямому контакті з органами охорони здоров'я аеропорту та місцевою (та / або національною) громадськістю органи охорони здоров'я.

Мережі зв'язку повинні включати:

- авіаперевізники
- Наземні агенти
- Управління повітряним рухом або послугами аеронавігаційного обслуговування
- Місцева лікарня (и) та медичні працівники
- постачальники медичних послуг в аеропорту
- Швидка медична допомога
- Поліція та митні органи
- Провайдери безпеки
- Роздрібні торговці аеропортами та концесіонери продовольства та напоїв
- Інший

Зовнішні зацікавлені сторони:

- Місцеві / регіональні / національні уряди, регулятори та органи охорони здоров'я
- мандрівники (до, під час та після аеропорту)
- Інші аеропорти того ж регіону чи мережі
- Турагенти та готельні асоціації
- туристичні організації
- міжнародні організації, що займаються міграцією
- Преса та засоби масової інформації

Аеропорт Мілан Мальпенса / МХР

Успішне публічне спілкування з:

- Вибудуйте довіру споживачів довіри щодо використання аеропорту та загалом Повітряна подорож.
- Підкресліть стратегічну та позитивну роль аеропорту у просуванні добробуту мандрівна громадськість.
- Сприяйте іміджу аеропорту як чистого, здорового та безпечного місця для подорожей.
- Зміцнення взаємодії з громадськістю подорожуючих.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ACI EUROPE

- Публічно оголосити про перезапуск операцій аеропорту шляхом надання інформація про санітарно-оздоровчі заходи, що вживаються аеропортами.
- Поширювати інформацію про обидві загальні заходи (наприклад, "Наші" Термінали аеропорту регулярно дезінфікують ') і більш конкретні заходи ("", наприклад ". Ви можете знайти гель-станції в нашому аеропорту до пункти пропуску безпеки).
- Забезпечити цілеспрямовану комунікацію з більш вразливими споживачами (наприклад, старші споживачі, пасажери більше стурбовані проблемами, пов'язаними зі здоров'ям).
- Визначте найбільш відповідні канали комунікації та забезпечте їх точний зв'язок та потік інформації через аеропорт інформаційні столи, цифрові засоби масової інформації / інструменти веб-сайтів аеропорту та на місці комунікації.
- Попрацюйте разом із командами зі сприяння аеропорту для визначення та надайте найбільш точну інформацію в потрібний момент.
- Не давайте можливості іншим спілкуватися у вашому місці.
- Повідомляйте про позитивні та негативні новини.
- Не забувайте спілкуватися з місцевою громадою, підкреслюючи роль аеропорту як сильного економічного двигуна.

ОФОРМЛЕННЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ ПАСАЖІВ

Пам'ятайте, що питання охорони здоров'я визначатимуть досвід, впевненість та поведінку пасажирів.

Займайтеся своїми пасажирами та визначайте їх 2 конкретні потреби та очікування у вашому аеропорту.

Приміщення: фізичне дистанціювання буде потрібно протягом певного часу після перезапуску діяльності.

Приміщення: Також передбачені додаткові заходи щодо зменшення ризику необхідні, включаючи:

- Використання масок для обличчя
- Покращене очищення та дезінфекція
- Покращене обслуговування та експлуатація системи кондиціонування повітря
- Захисні екрани

Процеси: Існуючі процеси потрібно адаптувати до б, щоб відповідати новим вимогам.

Процеси: Використовуйте інноваційні технології для підтримки нові дії.

Процеси: Зауважте, що можливі додаткові процеси необхідні на національному рівні.

Ефективно повідомляйте свої заходи перед громадськістю і серед зацікавлених сторін для формування довіри.

Люди (персонал): захищайте свій персонал і своїх працівників зацікавлені сторони.

Дотримуйтесь національного, регіонального та місцевого здоров'я

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1 - ОГЛЯД ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЗДОРОВИЙ ДОСВІД ПАСЕНГЕРА

У таблиці 1 наведено огляд основних драйверів, які впроваджують певні рішення чи технології

як описано в главі 3 Процеси. Показники: Н - М - L були отримані з урахуванням врахуйте наступні параметри:

- Н = висока важливість + низька складність + високий потенціал для вирішення питання щодо водія фізичного дистанціювання.

- М = середня важливість + низька складність + середній потенціал.

- L = низька важливість + висока складність + низький потенціал.

Також були визначені інші елементи, які не обов'язково пов'язані з технологією, але є більш процедурні, а тому варто згадати:

- Реконструкція зони воріт.

- Порядок посадки на борт.

- Додаткові станції санітарної обробки рук, доступні в усьому аеропорту, включаючи паспортний контроль.

- Використання ЗІЗ для персоналу, пластикові екрани на прилавках реєстрації та інформаційні кабінки.

- Санітація перевірки в районах на основі перевірених пасажирів та в регулярний час.

- Редизайн зони черги.

- Нова інфраструктура для захисту митних операторів.

- Для автоматичного паспортного контролю можлива дезінфекція сенсорної точки паспорта

необхідні на регулярній основі.

Аеропорт Мадрид-Барахас Адольфо Суарес / MAD

131 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

ТАБЛИЦЯ 1 - КЛЮЧОВІ Драйвери, що впроваджують деякі рішення або технічні технології

132 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажирів на аеродромах

У таблиці 2 наведено короткий опис основних технологій, визначених для здорового пасажирів

досвід. У таблиці також наведено перелік технологій, які доступні на ринку, і це щоб аеропорти врахували їх потенціал для реалізації.

Біометрична біометрична технологія стосується використання технології для ідентифікації особи, яка використовує

біометрична особливість (наприклад, відбиток обличчя або відбиток пальців). Його можна розгорнути для автоматизації роботи

подорож пасажирів від заїзду, контролю безпеки, контролю кордону та посадки

Візуалізація Передові технології, такі як комп'ютерна томографія (КТ) для кращих 3D-зображень

для обстеження багажу

Інтерфейс програмування мобільних програм для мобільних пристроїв (API), що дозволяє створювати

програми, які отримують доступ до функцій або даних програми чи послуги

Люди

Підрахунок

Автоматизована система електронного підрахунку кількості людей (а.к.а. осіб

лічильник) з використанням різноманітних технологій, таких як тепловий або Wi-Fi

Система управління ресурсами RMS (RMS) - це планування, планування потужностей та ресурсів

система управління постійними ресурсами аеропорту та управління мобільними ресурсами

(тобто автобуси, візки, навантажувачі, а також персонал для призначення завдань)

Самообслуговування Поєднання технологій для надання можливості самообслуговуванню пасажирів під час реєстрації (кіоск, веб або мобільний), кіоск для випуску міток на сумках, автоматичного падіння сумки, посадки на борт та оплати

ТІМАТІС Рішення IATA, яке використовується авіакомпаніями та / або наземними обробниками для перевірки вимог

для пасажирських проїзних документів за призначенням та будь-яких пунктів пропуску. The

рішення також використовується для того, щоб їх клієнти відповідали прикордонному контролю

правила і норми

IoT Internet of Things (IoT) - це мережа датчиків однозначно визначених кінцевих точок

з можливістю передачі даних та спілкування за допомогою Ip / Wireless-з'єднання.

Прикладами використання IoT є відстеження активів (наприклад, візки та візки), геологородження,

та управління чергами

Самообслуговування Повторне розміщення кіосків для самообслуговування за допомогою теплових сканерів для вимірювання пасажирів

температура

Теплові

Сканер

Технологія варіюється від кишенькових пристроїв до рішень, що поєднують теплові

та оптичні камери, які можна постійно розмістити або встановити на візки для

цілі мобільності

Система управління будівлею BMS (BMS) контролює та контролює інші системи, такі як

тепла, вентиляції та кондиціонування (ОВК). Розумна або розумна будівля використовує

автоматизовані процеси та взаємопов'язані технології (наприклад, IoT) для автоматичного та

активно керувати такими системами, як кондиціонування повітря та вентиляція аеропорту

ТАБЛИЦЯ 2 - КЛЮЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІДЕНТИФІКОВАНІ ДЛЯ ЗДОРОВОГО ДОСВІДУ

Захисні

Екрани

Дооснащення лічильників реєстрації із захисними екранами

Санітарна дезінфекція автобусів та інших місць

UVC Ultraviolet C (UVC) - це технологія, яка використовує ультрафіолетові світильники для дезінфекції або

санітарні цілі. У Гонконзі було розгорнуто робота з очищення та

санітувати громадські зони аеропортів, наприклад, туалети

Дезінфекція Використання автономних машин для розпилення дезінфікуючих засобів на предмети чи приміщення; Використання

дезінфікуючі кабінки та роботи для очищення клем

Акустичний

Прожектор

Технологія акустичного прожектора створює щільний вузький промінь звуку, який може бути управляється з тією ж точністю, що і світло. Наприклад, націлювання оратора на а

бажана зона прослуховування, щоб звук був зосереджений спеціально на пасажирів в межах

зона (тобто радіус прожектора) і тиша всюди в іншому місці

Комп'ютер

Зір

Сфера штучного інтелекту, що використовується для розуміння та інтерпретації цифрових зображень або відео. Наприклад, його можна використовувати для включення моніторингу зон, де це важко

підтримувати фізичну відстань (наприклад, місце обстеження пасажира або претензія на сумку / карусельна область) - рішення використовувало б канал із існуючих камер відеоспостереження та

макет інфраструктури для надання відео аналізу з тепловою картою, яка показує, де люди наближаються до рекомендованої фізичної відстані

Мобільний API Розробка нових додатків, таких як додаток Token Token для виклику пасажирів коли вони будуть готові до обслуговування (наприклад, перевірка безпеки на борт) та / або поради, коли вони занадто близькі до інших, порушуючи правила фізичної дистанції

Система громадських оголошень PAS для конкретних трансляцій повідомлень про безпеку та здоров'я

часів і різними мовами. Варіантом беззвучного аеропорту є використання цифрових пейджинг (тобто використання FIDS або інших екранів для відображення повідомлень)

Черга

Управління

Керування чергою може використовувати різні технології управління та контролю потік пасажирів, таких як камери, відеоаналітика та датчики

Система управління ресурсами RMS - введення нових параметрів для обліку фізичне дистанціювання та вплив на розподіл таких ресурсів, як кількість

бюро для реєстрації, який потрібно відкрити, розподілення карусель для сумки

Signage Signage використовує різні системи (наприклад, банери, FIDS, рекламні екрани,

цифрові вивіски), щоб увімкнути створення, відображення та трансляцію повідомлень поперек в аеропорту розгорнуті різні екрани. Наприклад, можна використовувати екрани FIDS

щоб відображати звичайну інформацію про рейс на одній сторінці та переходити на іншу сторінку для відображення повідомлень про здоров'я та експлуатацію

Віртуальний

Помічники

На основі голографічних зображень, які надають інформацію. Більш вдосконалена версія той, який має штучний інтелект, який може відповісти на запитання пасажирів на найчастіші запитання

Технологія Wayfinding Wayfinding доповнює мобільний додаток аеропорту, який має націлювання

функції, а також інформаційні кіоски аеропорту для того, щоб пасажирів знали де знайти об'єкти, які вони шукають. У тому числі повідомлення про фізичне дистанціювання, зміни в процедурах та інша інформація, що стосується здоров'я

134 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажира на аеродромах

ДОДАТОК 2 - ОСНОВНА ІНФОРМАЦІЯ

Очищення та дезінфекція

Дезінфікуючі засоби класифікуються як біоцидні продукти та регулюються біоцидами ЄС

Регламент (BPR) (ЄС) № 528/2012 для забезпечення точної оцінки ризиків до їх виникнення

розміщені на ринку в країнах ЄС / ЄЕП. В даний час для більшості дезінфікуючих засобів доступні

На ринку Європейського Союзу для SARS-CoV-2 застосовуються перехідні заходи БНР, оскільки викладений у статті 89. Це означає, що більшість дезінфікуючих засобів розміщуються на ринку, що підпадає під дію національне законодавство до моменту остаточного оцінювання вміщеної діючої речовини

Програма огляду ЄС. Як правило, дезінфікуючі засоби на основі спирту (етанол, пропан-2-ол, пропан-1-ол) було показано, що значно знижує зараженість оболонкових вірусів, таких як SARS-CoV-2, в концентраціях 70-80% за один хвилинний час експозиції. Однак етанолу немає

ще не затверджені відповідно до БНР, тому біоцидні препарати на основі етанолу не дозволені відповідно до БНР, але вони доступні в рамках перехідних заходів. Більшість держав-членів не мають

система дозволу чи реєстрації продукції, що перебуває під перехідними заходами; тому не мають вичерпного огляду дезінфікуючих засобів на їхньому ринку.

Біоцидні препарати, що мають віруцидну активність та дозволені згідно з BPR, є ефективними проти

SARS-CoV-2. Це стосується також продуктів, що застосовуються як гігієнічні дезінфікуючі засоби для рук та шкіри, які

констатують, що вони мають обмежену віруцидну активність або активність лише проти вірусів, що обволікаються.

Як було сказано раніше, чистка допомагає видалити патогени або значно знизити їх навантаження на забруднених поверхнях і є важливим першим кроком у будь-якому процесі дезінфекції. Прибирання з водою, милом (або нейтральним миючим засобом) та деякою формою механічної дії (чищення щіткою)

чи очищення) видаляє та зменшує бруд, сміття та інші органічні речовини, такі як кров, секретії та виділення, але не вбиває мікроорганізми. Органічні речовини можуть перешкоджати прямим

контакт дезінфікуючого засобу з поверхнею та інактивувати герміцидні властивості чи спосіб дії кількох дезінфікуючих засобів. Окрім використовуваної методики, концентрація дезінфікуючого засобу

час контакту також важливий для ефективної дезінфекції поверхні. Тому хімічний дезінфікуючий засіб слід застосовувати після очищення, щоб знищити будь-які інші мікроорганізми.

Розчини для дезінфекції необхідно готувати та використовувати відповідно до виробників рекомендації щодо обсягу та часу контакту. Концентрації з неправильним розведенням протягом препарат (занадто високий або занадто низький) може знизити їх ефективність. Високі концентрації збільшуються

хімічного впливу для користувачів, а також може пошкодити поверхні. Досить дезінфікуючий розчин повинен застосовувати, щоб поверхні залишалися мокрими та недоторканими досить довго, щоб дезінфікуючий засіб

інактивувати збудники, як рекомендує виробник.

Останні публікації оцінювали виживання SARS-CoV-2 на різних поверхнях. The екологічна стійкість SARS-CoV-2 до повітряної післяаерозолізації становить до трьох годин, вгору до чотирьох годин на міді, до 24 годин на картоні і до двох-трьох днів на пластиці і нержавіюча сталь, хоча і зі значно зниженими титрами. Ці результати були результатом експерименти в контрольованому середовищі, і їх слід трактувати обережно в реальному житті середовище.

Дезінфекція ультрафіолетовим опроміненням (УФГІ)

Очищення та дезінфекція можуть залишити залишки забруднень. З цієї причини ультрафіолет

Дезінфекція герміцидним опроміненням (УФГІ) може зіграти роль у багатобар'єрному підході до зниження передачі COVID-19.

Ультрафіолетове світло (УФ) - це тип природного електромагнітного випромінювання, що знаходиться в природі, що знаходиться під сонячним світлом і фактично складає приблизно 10% від загального світла, що генерується сонцем.

UVGI - це метод дезінфекції, який використовує ультрафіолетове світло короткої довжини хвилі (UV-C) для інактивації або вбивають мікроорганізми та збудники хвороб. По суті, UVGI - це використання ультрафіолетового світла з достатньою кількістю короткі довжини хвилі для дезінфекції поверхонь, повітря та води.

Ефективність бактерицидного ультрафіолетового світла залежить від тривалості часу мікроорганізму піддаються впливу УФ, а також інтенсивності та довжини хвилі УФ-випромінювання.

Важливо розуміти різницю між стерилізацією, дезінфекцією та дезактивація, оскільки ці терміни часто неправильно використовуються взаємозамінно, що може спричинити плутанина щодо ефективності УВГІ (а також уникнення потенційних правових норм) наслідки).

- Стерилізація: процес, який знищує або усуває всі форми життя мікробів і є здійснюються фізичними або хімічними методами.
- Дезінфекція: процес, який усуває багато або всі патогенні мікроорганізми неживі предмети.
- Дезактивація: знезаражувати - це зробити об'єкт чи ділянку безпечними шляхом видалення, нейтралізуючи або знищуючи будь-яку шкідливу речовину. В основному, дезактивація – це результат після процесів стерилізації або дезінфекції.

Існує два основних типи комерційно життєздатних ламп, які забезпечують необхідний УФ-С герміцидні. Комерційно життєздатні системи або світильники визначаються як ті, що забезпечують необхідне

Інтенсивність і дозування ультрафіолетового випромінювання та дозування, які фактично здатні дезінфікувати більші площі та поверхні.

Є й інші джерела світла УФ-С, такі як світлодіодні, які забезпечують ультрафіолетове світло у необхідні бактерицидні довжини хвиль від 100 нм до 280 нм, але вони наразі не в змозі забезпечити це інтенсивність світла, необхідна для дезінфекції поверхонь.

Більшість цих ламп продаються як компоненти в комплектній системі дезінфекції, або як лінійні / компактні світильники. Типи:

Ртутні лампи нижнього тиску:

- Ці лампи за формою і формою дуже схожі на звичайні люмінесцентні лампи, однак у ламп УФ-С не вистачає люмінесцентного люмінофору і часто виготовляються з плавненого кварцу, на відміну від боросилікатного скла.
- Вони дозволяють світлу, виробленому ртутною дугою всередині лампи, виходити з нього скло немодифіковане, генеруючи світло в ультрафіолетовій довжині хвилі.

Імпульсний ксенон:

- Ксенонові дугові лампи - це тип газорозрядної лампи, що генерує світло при проходженні електроенергія через іонізований ксеноновий газ.
- Часто використовуйте спалахи герміцидного ультрафіолету, що триває кілька мілісекунд кожні шість секунд або близько того.

Імпульсні системи ультрафіолету, такі як імпульсний ксенон, здатні поєднувати герміцидні ефекти УФ-С

освітлення з термічним розпадом стінок клітин від інтенсивності та швидкості фотоніка доставка.

Наукові докази та обґрунтування використання масок для обличчя

Медичні маски для обличчя рекомендуються як засіб контролю джерел для осіб, які є симптоматичні з метою запобігання поширенню дихальних крапель, що утворюються при кашлі або чхання і показано, що знижує виділення дихальних крапель, що переносять дихання

віруси; їх рекомендують для зменшення передачі туберкульозу та грипу.

Дихальний етикет (тобто покриття рота і носа тканиною при кашлі) також спрямований при обмеженні поширення інфекції.

Зростає свідченням того, що люди з легкими або відсутніми симптомами у попередніх симптомів та ранні стадії зараження можуть сприяти поширенню COVID-19. Роль безсимптомна інфекції при передачі невідомі. Докази походять від досліджень проливання вірусів,

епідеміологічні дослідження кластерів та умовиводів COVID-19 за допомогою моделювання. Обличчя маска може допомогти зменшити поширення інфекції в громаді, мінімізуючи виведення

респіраторних крапель від заражених людей, які можуть навіть не знати, що вони заражені та перш ніж у них виникнуть якісь симптоми. У цьому відношенні можна використовувати маску безсимптомними особами

розглядається як продовження сучасної практики використання маски для обличчя симптоматичними особами.

137 | Настанови ACI EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах

Існують суперечливі докази щодо захисного ефекту для носія медичних масок для обличчя грипоподібні захворювання (ІЛІ) та лабораторно підтверджений грип у домашніх умовах. На основі

відсутність доказів, до цих пір не рекомендувались людям, які не хворіють чи ні для надання допомоги пацієнту слід носити маску для зменшення грипу або передачі COVID-19.

Однак вказівки ВООЗ щодо "Нефармацевтичних заходів охорони здоров'я для їх пом'якшення" ризик та вплив епідемічного та пандемічного грипу ", умовно рекомендує використовувати маску для обличчя

в громаді для безсимптомних людей у важких епідеміях або пандемії з метою зменшити передачу в громаді; це базується на механістичній правдоподібності потенціалу ефективність цього заходу. Слід зазначити, що всі відповідні докази походять з досліджень о

грип та інші коронавіруси, і вони не можуть бути безпосередньо застосовні до COVID-19.

Немає жодних доказів того, що немедичні маски для обличчя або інші покриви для обличчя є ефективним засобом захисту органів дихання для носія маски. Загалом, різні немедичні маски для обличчя

Було показано, що ефективність фільтра надзвичайно низька (2–38%). В одному дослідженні бавовна хірургічне

маски були пов'язані з більш високим ризиком проникнення мікроорганізмів та ІЛІ порівняно з ніяких масок. Не існує встановлених стандартів для саморобних немедичних масок для обличчя. Один з

Переваги немедичних масок для обличчя з тканини або іншого текстилю полягає в тому, що їх можна виготовити

легко і можна мити та використовувати повторно.

Медичні та немедичні маски для обличчя широко застосовуються широкою громадськістю в азіатських країнах

країни, наприклад Китай, Сінгапур, Південна Корея та Японія. Використання маски для обличчя було все частіше зустрічається з епідемією ГРВІ 2003 року. У Гонконзі

76% населення носити маску для обличчя під час епідемії ГРВІ. В одному з досліджень з Китаю носили маску для обличчя асоціювався з меншим ризиком ГРВІ серед осіб, які не знали контакту з ГРВІ пацієнтів.

Невідомо, чи пов'язане використання цих масок при публічному виході нижчий показник COVID-19 спостерігається в деяких із цих країн, оскільки використання масок є лише одним із

багато застосованих заходів та практик реагування, що застосовуються, та їхньої практики дихання етикет і гігієна рук вважаються вищими, ніж деінде.

Використання масок для обличчя в громаді може насамперед служити засобом контролю джерел. Це міра може бути особливо актуальною в епідемічних ситуаціях, коли кількість протікає безсимптомно але інфекційних осіб у громаді можна вважати високими. Носити маску для обличчя могло вважати, особливо

- під час відвідування зайнятих, закритих просторів, таких як продуктові магазини, торгові центри тощо.

- при користуванні громадським транспортом.

- для певних робочих місць та професій, які передбачають фізичну близькість з багатьма іншими

люди (наприклад, члени міліції, касири - якщо не за скляною перегородкою тощо).

138 | Настанови АСІ EUROPE для досвіду здорового пасажера на аеродромах
ДОДАТОК 3 - ОСОБИСТЕ ЗАБЕЗПЕЧЕНЕ ОБЛАДНАННЯ (ЗІЗ)

Респіратор

напр. 2 або 3 клас

фільтрація

лицьова частина

(FPP2 / FFP3)

Захист органів дихання:

- Захищає власника від вдихання крапель і невеликої кількості повітря забруднювачі, включаючи аерозолі.

- Потрібен тест на придатність.

- В основному використовується медичними працівниками, особливо під час аерозольгенерацийних процедур.

Медичні

маска для обличчя

Захист органів дихання:

- Захищає від видихуваних крапель при носінні хворого пацієнта.

- Захищає користувача від потенційних великих інфекційних дихальних шляхів крапельки навколишнього середовища.

- Не потребує тестування на відповідність.

Окуляри

(або лицьовий щит або

козирок)

Захист очей:

- Запобігає опроміненню слизової оболонки очей.

- Повинен відповідати контурам обличчя користувача та бути сумісним із респіратором, якщо цей останній зношений.

Довгий рукав

водостійкий

халат

Захист тіла:

- Запобігає забрудненню одягом та тілом.

- Може бути нестерильним (якщо не застосовується в стерильному середовищі, наприклад,

операційна).

- Якщо не є водонепроникним, одноразовий пластиковий фартух, надягнений над сукнею може бути використаний.

Одноразові

рукавички

Захист рук:

- Рукавички бувають різних фактур, матеріалів, кольорів, якостей та товщина.

Немедичний

маска для обличчя

("Маска спільноти")

- Не можна вважати захисним заходом проти COVID-19. В

у випадку сильного дефіциту ЗІЗ та якщо медичних масок немає, тканинні маски пропонуються як останнє повторне сортування.

- Не слід використовувати медичні працівники.